

SKRIPSI
PENERAPAN E-GOVERNMENT KELURAHAN DI
KANTOR KELURAHAN KARAMPUANG KECAMATAN
PANAKKUKANG KOTA MAKASSAR

SITI MUTIA NURCAHYANI LIPUTO

E211 11 108



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
2015



**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

ABSTRAK

Siti Mutia Nurcahyani Liputo (E21111108), Penerapan e-Government Kelurahan di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar, xiii+95 Halaman+4 Gambar+3 Tabel+20 Daftar pustaka (2001-2013)+6 Lampiran

E-government Kelurahan merupakan sistem aplikasi yang dapat digunakan untuk melakukan proses transaksi dan monitoring pembuatan dokumen yang ada pada pemerintahan di kelurahan. E-Government Kelurahan merupakan salah satu layanan aplikasi dari program Smart City yang dicanangkan oleh Walikota dan Wakil Walikota Makassar. Makassar Smart City adalah suatu upaya dari pemerintah dalam mengembangkan sistem pemerintahan yang efektif, efisien, dan transparan dengan mengoptimalkan penggunaan sistem Teknologi Informasi. E-Government Kelurahan saat ini sudah diterapkan oleh 11 kelurahan di Kecamatan Panakkukang, salah satunya Kelurahan Karampuang. Maka unit analisis pada penelitian kali ini yakni penerapan E-Government Kelurahan di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Tipe penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data adalah Wawancara, Observasi dan dokumen yang terkait dengan penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif. Hasil Penelitian ini menjelaskan bahwa penerapan E-Government Kelurahan di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar sudah cukup efektif. Hal ini diukur berdasarkan indikator pengukuran efektivitas menurut Gibson.

Kata Kunci : E-Government Kelurahan, Pelayanan Publik



**UNIVERSITY OF HASANUDDIN
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
DEPARTMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION
STUDY PROGRAM OF PUBLIC ADMINISTRATION**

ABSTRACT

Siti Mutia Nurcahyani Liputo (E21111108), Implementation of E-Government Village at the Village Office Karampuang District of Panakkukang Makassar, xiii + 95 pages + 4 Image + 3 Table + 20 Library (2001-2013) +6 Attachment

E-Government Village is a system application that can be used to perform transactions and monitoring the manufacturing process documents in government in the village. E-Government Village is one of the service applications of the Smart City program launched by the Mayor and Deputy Mayor of Makassar. Makassar Smart City is an attempt by the government to develop a system of government that is effective, efficient, and transparent to optimize the use of information technology systems. E-Government Village is currently being used by the 11 villages in the district of Panakkukang, one village Karampuang. Then the unit of analysis in the present study the implementation of E-Government Village at the Village Office Karampuang District of Panakkukang Makassar. This type of research used by the authors in this study is a qualitative descriptive. Data collection techniques are interviews, observations and documents related to the research. Data analysis techniques in this research qualitatively. The results of this study explains that the implementation of E-Government Village at the Village Office Karampuang District of Panakkukang Makassar City is quite effective. It is measured by indicators measuring the effectiveness according to Gibson.

Keywords : E-Government Village, Public Service



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : **SITI MUTIA NURCAHYANI LIPUTO**

NPM : E21111108

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul **PENERAPAN E-GOVERNMENT KELURAHAN DI KANTOR KELURAHAN KARAMPUANG KECAMATAN PANAKKUKANG KOTA MAKASSAR** adalah benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Makassar, Februari 2015

Yang membuat pernyataan

SITI MUTIA NURCAHYANI LIPUTO

E21111108



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

LEMBAR PERSETUJUANSKRIPSI

Nama : Siti Mutia Nurcahyani Liputo
NPM : E21111108
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Tugas Karya Akhir : Penerapan e-Kelurahan di Kantor Kelurahan
Karampuang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar

Telah diperiksa oleh Ketua Program Studi Administrasi Negara dan Pembimbing serta dinyatakan layak untuk diajukan ke sidang skripsi Program Studi Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, Januari 2015

Menyetujui :

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. H. Badu Ahmad, M.Si.
Nip. 196212311989031028

Dr. Hj. Hasniati, M.Si
Nip. 196801011997022001

Mengetahui :

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi

Dr. Hj. Hasniati, M.Si.
Nip. 196801011997022001



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : SITI MUTIA NURCAHYANI LIPUTO
NPM : E211 11 108
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Judul : PENERAPAN E-GOVERNMENT KELURAHAN DI
KANTOR KELURAHAN KARAMPUANG KECAMATAN
PANAKKUKANG KOTA MAKASSAR

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Penguji Skripsi Program Sarjana Jurusan
Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin
pada hari tanggal

Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Dr. H. M. Badu Achmad, M.Si (.....)
Sekretaris Sidang : Dr. Hj. Hasniati, M.Si (.....)
Anggota : 1 Prof. Dr. Deddy T. Tikson, Phd. (.....)
2 Drs. Lutfi Atmansyah, MA. (.....)
3 Drs. Nelman Edy, M. Si (.....)

KATA PENGANTAR

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatu.

Alhamdulillah RabbilAlamin, dengan memanjatkan puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan tepat waktu.

Skripsi ini merupakan sebuah karya tulis ilmiah yang diperlukan untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana sebagai wahana untuk melatih diri dan mengembangkan wawasan berpikir, adapun judul dari skripsi ini adalah “Penerapan E-Government Kelurahan di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana S-1 pada Departemen Ilmu Administrasi.

Selain itu rasa terima kasih yang setinggi-tingginya penulist ujukan kepada kedua orang tua penulis, Papi Rustam Liputo dan Mami Hj. Ram Yusuf yang telah tulus memberikan kasih sayang, doa, dukungan moral dan material yang telah diberikan kepada penulis selama ini. Semoga penulis bisa menjadi anak yang membanggakan buat Papi dan Mami. Buat Saudara-saudara terhebat, Mohammad Harry Christian, Teny Anggriany Novita, Mohammad Albar, Siti Fitrah Ramadhania dan Sandy Indrawan Terima Kasih atas doa dan dukungannya selama penyelesaian skripsi ini, walaupun berada di pulau yang berbeda-bedatapi kalian adalah penyemangat yang terbaik. Serta untuk pria-pria

cilik Dimas Ramadhan dan El-Rajabi terima kasih atas canda tawa yang terurai dari kalian. Terima Kasih Kepada Mami Ina, Ka Titin, Malisa dan Sepupu yang selalu di rindukan Yayang. Terima Kasih untuk Andi Abdillah Hermansyah, pria yang dari awal penulisan skripsi hingga selesai masih terus memberikan semangat, selalu mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan perhatian dan kasih sayang.

Serta semua pihak yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari bahwa banyak hambatan yang dialami dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, namun berkat bimbingan dan dorongan dari dosen pembimbing dan pihak-pihak yang telah memberikan motivasi kepada penulis untuk dapat merampungkan penulisan skripsi ini, oleh karena itu melalui kesempatan ini penulis tidak lupa untuk menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, teruntuk kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA. Selaku Rektor Unhas beserta para Wakil Rektor Universitas Hasanuddin dan staf.
2. Bapak Prof. Dr. Andi Alimuddin Unde, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta para staf dan jajarannya.
3. Ibu Dr. Hj. Hasniati, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
4. Ibu Dr. Hj. Gita Susanti, M.Si selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan dan masukan selama proses perkuliahan penulis.

5. Bapak Dr. H. Badu Achmad, M.Si selaku pembimbing I serta Ibu Hj. Hasniati, M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan serta meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing dan menyempurnakan skripsi ini.
6. Para dosen Jurusan Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin yang telah memberikan bimbingan selama kurang lebih 3 (tiga) tahun perkuliahan.
7. Seluruh staf Akademik FISIP UNHAS dan seluruh staf Jurusan Ilmu Administrasi FISIP UNHAS (Kak Ina, Kak Aci', Pak Lili, Kak Wahyu dan Ibu Ani) yang telah banyak membantu dalam pengurusan surat-surat kelengkapan selama penulis kuliah.
8. Terima kasih untuk Bapak Andi Supriadi, S.STP, M.Adm.KP. selaku Kepala Kelurahan Karampuang, Bapak Zulfikar Luthfi, SH selaku Sekretaris Lurah Karampuang, Bapak Rendra, SE. selaku Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum, serta seluruh pegawai atas bantuan yang diberikan selama penulis meneliti di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar.
9. Terima Kasih untuk sahabat seperjuangan di Kota Rantauan. Novianto Addi, Hariyati, Feikar Mohammad, Ayu Anastasya, Rahmah Fauzyah dan Melani Arsyad yang selalu memberikan semangat kepada penulis dari tahun pertama kuliah hingga sampai penyelesaian skripsi.
10. Terima Kasih kepada Kakak Muthya Azzahra yang selalu memberikan perhatian, omelan yang bermanfaat selama penulis berada di Kota ini.

Kakak Nurul Istiqamah terima kasih atas kebaikan dan bimbingannya selama ini. Serta Adelia Ramadhani terima kasih sudah jadi adik, kakak dan pendengar keluhan yang terbaik.

11. Terima Kasih kepada teman-teman berbagai karakter yang tidak pernah lengkap kalau ngumpul, Hilda Herdiani, Melati Lie, Firdhayanti Ashari, Ummi Khumayrah, Andi Atmi Nurul Suci, Nur Aisya Hasan, Olivia Renata, Komararita, Dianswara, Nuralamsyah Ismail, Kahrul Faiz, Andi Anjasmara, Muh. Furqan, Ratno Sulindo, Darmadi Abduh, Novianto Addi, dan Zulkarnaen.
12. Terima Kasih kepada KKN-ers Nurfajri Sriwahyuni dan Dwi Nugraha Rini yang masih setia memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi
13. Terima Kasih kepada teman-teman Bright Leader Of Administration 2011 yang tidak dapat dituliskan satu persatu atas segala bantuan dan perhatian kalian selama perkuliahan, semoga kebersamaan yang terjalin selama ini tetap ada, dan cita-cita kita bersama dapat tercapai. Sukses untuk kalian semua... Keep fighting!
14. Terima kasih kepada Kanda-kanda CREATOR 07, BRAVO 08, CIA 09, PRASASTI 010 dan adik-adik RELASI 2012 dan RECORD 2013 yang telah berbagi pengalaman selama berorganisasi di HUMANIS FISIP UNHAS.
15. Andriany Saputri Rauf, Sheila Widodo dan Zihan Riani terimakasih atas semangat dan doa yang selalu kalian berikan kepada penulis, serta sahabat dan teman-teman Penulis tanpa terkecuali, yang tidak

bisa saya sebutkan namanya satu persatu, terima kasih atas bantuannya selama ini.

Serta semua pihak yang telah banyak membantu dan tidak sempat penulis sebutkan, semoga ALLAH SWT memberikan balasan yang setimpal atas kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Dengan segala kerendahan hati, penulis persembahkan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat positif bagi banyak orang yang membacanya terutama bermanfaat bagi penulis sendiri. Demikian yang dapat penulis sampaikan dan atas perhatiannya, penulis ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum, Wr. Wb

Makassar, Februari 2015

SITI MUTIA NURCAHYANI LIPUTO

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Abstrak	ii
Abstract	iii
Lembar Pernyataan Keaslian	iv
Lembar Persetujuan Skripsi	v
Lembar Pengesahan Skripsi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
I. 1 Latar Belakang Masalah	1
I. 2 Rumusan Masalah	5
I. 3 Tujuan Penelitian	6
I. 4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
II.1 Konsep Efektivitas	8
II.1.1 Definisi Efektivitas	8
II.1.2 Pendekatan Keefektivan Organisasi	9
II.1.3 Indikator Efektivitas Organisasi	13
II.2 Konsep e-Government	19
II.2.1 Definisi e-Government	19
II.2.2 Manfaat e-Government	21

II.2.3 Pemicu Utama e-Government	22
II.2.4 Klasifikasi e-Government	24
II.2.5 Jenis-jenis pelayanan pada e-Government	26
II.3 Konsep e-Government Kelurahan	28
II.3.1 Pengertian e-Government Kelurahan	28
II.3.2 Manfaat e-Government Kelurahan	28
II.3.3 Alur Proses Penggunaan Aplikasi e-Government Kelurahan	29
II.4 Kerangka Pikir	30
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 32
III.1 Pendekatan Penelitian.....	32
III.2. Unit Analisis.....	32
III.3. Fokus Penelitian	32
III.4. Narasumber atau informan	34
III.5. Jenis Sumber Data	34
III.6. Teknik Pengumpulan Data	35
III.7. Teknik Analisis Data	36
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 38
IV.1 Gambaran Umum Kelurahan Karampuang.....	38
IV.1.1 Profil Kantor Kelurahan Karampuang	39
IV.1.2 Struktur Organisasi.....	39
IV.1.3 Kedudukan, Tugas dan Fungsi.....	40
IV.1.4 Jumlah Aparat Pemerintah Kelurahan	45

IV.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan	45
IV.2.1	Gambaran Umum e-Government Kelurahan pada Kantor Kelurahan Karampuang	46
IV.2.2	Jenis Informasi dan Layanan pada e-Government Kelurahan di Kantor Kelurahan Karampuang	49
IV.2.3	Efektivitas Penerapan e-Government Kelurahan di Kantor Kelurahan Karampuang	65
IV.2.4	Faktor-faktor yang Mendukung dan Menghambat Penerapan e-Government Kelurahan di Kantor Kelurahan Karampuang	72
BAB V	PENUTUP	77
V.1	Kesimpulan.....	77
V.2	Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....		80
LAMPIRAN		82

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Perbandingan Pendekatan Keefektivan Organisasi	13
Tabel IV.1 Jumlah Aparat beserta Tingkat Pendidikan Di Kantor Kelurahan Karampuang	42
Tabel IV.2 Tabel Hasil Produksi Layanan melalui E-Government Kelurahan	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1. Alur e-Government Kelurahan.....	29
Gambar II.2. Kerangka Pikir.....	31
Gambar IV.1 Tampilan Awal e-Government Kelurahan	48
Gambar IV.2 Tampilan e-Government Kelurahan setelah <i>log-in</i>	48

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Salah satu tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagaimana di atur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu upaya yang dapat dilakukan sehubungan dengan hal tersebut yaitu mengoptimalkan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Kemajuan teknologi informasi memberikan manfaat yang sebesar-besarnya untuk kemaslahatan masyarakat. Tentunya dalam dunia yang sudah mengglobal ini, kemajuan teknologi diperlukan dan dimanfaatkan dalam segala bidang. Salah satu bidang yang terkena sentuhan teknologi informasi adalah pelayanan pemerintah kepada publik.

Sistem manajemen pemerintah selama ini merupakan sistem hirarki kewenangan dan komando sektoral yang mengerucut dan panjang. Untuk memuaskan kebutuhan masyarakat yang semakin beraneka ragam di masa mendatang harus dikembangkan sistem manajemen modern dengan organisasi berjaringan sehingga dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali. Oleh karena itu dalam era otonomi daerah ini untuk mewujudkan pemerintahan yang *good governance* salah satu upayanya adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau yang populer disebut *e-Government*.

Istilah *e-Government* mengacu pada cukup banyak definisi. Secara umum, istilah yang berawalan “e” biasanya memiliki nuansa penggunaan teknologi internet sebagai sarana utama yang menggantikan media konvensional. Mengingat bahwa esensi tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan berbagai media teknologi, terutama teknologi, terutama internet, untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai “customer”-nya.

e-Government itu sendiri dalam institusi publik mulai di perkenalkan menjelang akhir abad 20 persisnya pada dekade akhir 1990-an, terutama di negara-negara industri maju (OECD).

Di Indonesia inisiatif kearah *e-Government* telah diperkenalkan sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6 tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung good governance dan mempercepat proses demokrasi. Kemudian keluarnya Instruksi Presiden RI NO. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* merupakan bukti keseriusan pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui *electronic government* itu sendiri.

Semenjak dikeluarkannya Instruksi Presiden tersebut, hampir seluruh daerah di Indonesia sudah memiliki banyak kemajuan, contohnya sudah banyak daerah yang telah memiliki website resmi dengan akhiran go.id. Meskipun pada dasarnya *e-Government* bukanlah hanya menampilkan system pemerintahan melalui online. Selain itu banyak juga aplikasi-aplikasi *e-Government* lainnya

yang sudah diterapkan di Indonesia seperti MANTRA (MANajemen integrasi dan perTukaRAn data), siMAYA (Administrasi Perkantoran MAYA), PNSMail (Pegawai Negeri Sipil Mail), PNSBox (Private Network Security Box) dan masih banyak lagi. (kominfo.go.id di akses tanggal 22 Oktober 2014 pukul 21.54)

Bahkan Direktorat *e-Government*, Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, dan Kementerian Komunikasi dan Informatika RI mengadakan kegiatan Pemeringkatan *e-Government* Indonesia (PeGI), kegiatan tersebut bertujuan untuk menyediakan acuan bagi pengembangan dan pemanfaatan TIK di lingkungan pemerintah, memberikan dorongan bagi peningkatan TIK di lingkungan pemerintah melalui evaluasi yang utuh, seimbang dan obyektif serta melihat peta kondisi pemanfaatan TIK di lingkungan pemerintah secara nasional. pemeringkatan itu di evaluasi secara periodik berdasarkan jenis lembaga. (pegi.layanan.go.id di akses pada tanggal 22 oktober 2014 pukul 22.12).

Menurut data PeGI tingkat provinsi pada Tahun 2013, sebanyak 11 Provinsi di Indonesia sudah bisa di kategorikan baik dalam menerapkan *e-Government*. (pegi.layanan.go.id di akses pada tanggal 22 oktober 2014 pukul 22.35). Tetapi dari kesebelas provinsi yang dikategorikan baik, Provinsi Sulawesi Selatan belum termasuk didalamnya. Menurut Hasil Penelitian pemeringkatan e-Gov di Kota Makassar, hal ini disebabkan karena sebagian besar SKPD di Kota Makassar telah memiliki struktur organisasi akan tetapi Sebagian besar SKPD belum memiliki *Master Plan* yang jelas untuk implementasi e-Gov karena Master Plan dikelola BAPPEDA dan SKPD tidak dilibatkan secara langsung untuk perencanaan *Master Plan* TIK sehingga arah implementasi e-Gov menjadi tidak jelas. Begitupun juga dengan implementasi e-Gov di Kota Makassar pada 18 SKPD terdapat 1 SKPD "Sangat Baik", 7 SKPD kategori

“Baik”, 7 SKPD kategori “Kurang” dan 3 SKPD kategori “Sangat Kurang”. Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa implementasi e-Gov di Kota Makassar masih dalam kategori “Kurang”. (Jurnal Pekommas, Vol. 16 No. 3, Desember 2013:196)

Sehubungan dengan hal tersebut Walikota dan Wakil Walikota Kota Makassar yang belum lama ini dilantik mencanangkan program *Smart City* yang bertujuan mendorong pemaksimalan Informasi Teknologi untuk mewujudkan *good governance*.

Makassar *Smart City* atau dalam bahasa umum dikenal dengan istilah *e-Government* adalah Suatu upaya dari pemerintah dalam mengembangkan sistem pemerintahan yang efektif, efisien, dan transparan dengan mengoptimalkan penggunaan sistem Teknologi Informasi. Sistem ini telah berkembang sejak awal tahun 1980 di negara-negara maju Eropa dan Jepang, sedangkan untuk Indonesia baru masuk di awal tahun 2000an.

Makassar *Smart City* dalam perencanaan Pemkot Makassar bekerjasama dengan PT Telkom mengalami modifikasi dengan berupaya menyempurnakan modul dan penambahan fitur yang mengesankan program ini lebih modern dan inovatif.

Dalam program Makassar *Smart City* tersebut terdapat lima layanan aplikasi, pertama adalah *e-Office*, yakni layanan aplikasi yang memudahkan tatakelola korespondensi pemerintahan secara digital. Kedua, *e-government* kelurahan layanan yang mempermudah pengelolaan administrasi data kependudukan. Ketiga adalah layanan kesehatan terpadu *e-Puskesmas*. Keempat, Makassar Tidak Rantasa inilah media bagi masyarakat untuk

menyampaikan keluhan ke pemerintah untuk ditindak lanjuti secara langsung. Terakhir, Kuciniki (Saya Melihat Anda), yang merupakan aplikasi berbasis lokasi untuk memonitor kinerja staf pemerintahan. untuk segera disolusikan.

Layanan *e-Office* telah digunakan oleh 137 pengguna di seluruh SKPD Makassar. Dengan menggunakan layanan tersebut, penggunaan kertas bisa dipangkas, risiko pemalsuan surat diperkecil, dan semua historis dan log surat dapat terekam dengan baik. Sementara itu, e-government kelurahan sudah berjalan di 11 kelurahan di Kecamatan Panakukang. E-Puskesmas sudah berjalan di 10 Puskesmas dan Dinas Kesehatan kota Makassar. Melalui layanan ini pasien dapat melakukan registrasi online menggunakan NIK (Nomor Identitas Kependudukan) sebelum dating ke Puskesmas tertentu. Layanan ePuskesmas juga membuat Dinas Kesehatan semakin termudahkan dalam memonitor data kesehatan masyarakat.

Dari semua layanan aplikasi yang ada dalam program Makassar *Smart City*, peneliti ingin mengetahui bagaimana penerapan yang dilakukan salah satu kelurahan yang telah menjalankan layanan e-government kelurahan, yaitu Kelurahan Karampuang di Kecamatan Panakukang Kota Makassar agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mewujudkan program Makassar *Smart City* yang telah dicanangkan oleh Walikota dan Wakil Walikota Makassar.

I.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana efektivitas penerapan e-government Kelurahan di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakukang Kota Makassar?

2. Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat penerapan e-government Kelurahan di Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakukang Kota Makassar?

I.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Menjelaskan efektivitas penerapan e-government Kelurahan di Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakukang Kota Makassar.
2. Menjelaskan faktor-faktor pendukung dan penghambat penerapan e-government Kelurahan di Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakukang Kota Makassar.

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Akademik

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis dari penelitian yang dilakukan penulis dengan cara mengaplikasikan teori-teori yang didapat selama perkuliahan dalam pembahasan masalah mengenai efektivitas penerapan e-government kelurahan di Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakukang Kota Makassar.

2. Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi bagi pemerintah kelurahan Kota Makassar agar lebih maksimal dalam menerapkan dan mengembangkan e-government kelurahan di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakukang Kota Makassar.

3. Teknis

Sebagai bahan informasi atau pengetahuan tambahan di bidang ilmu administrasi khususnya mengenai hal-hal yang berhubungan dengan efektivitas penerapan e-government kelurahan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1. Konsep Efektivitas

II.1.1. Definisi Efektivitas

Menurut Steers (dalam Sutrisno 2011:23), pada umumnya efektivitas hanya dikaitkan dengan tujuan organisasi, yaitu laba, yang cenderung mengabaikan aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya, yaitu sumber daya manusia.

Robbins (dalam Indrawijaya 2010:175) efektivitas dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian organisasi atas tujuan jangka pendek (tujuan) dan jangka panjang (cara). Pemilihan itu mencerminkan konstituen strategis, minat mengevaluasi, dan tingkat kehidupan organisasi.

Siagian (dalam Indrawijaya 2010:175) , memberikan pengertian tentang efektivitas berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan, yaitu; “Penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan. Artinya apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak, terutama menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakannya, dan berapa biaya yang dikeluarkan untuk itu.”

Saxena (dalam Indrawijaya 2010:176) Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, waktu) telah dicapai. Makin besar target yang dicapai, maka semakin tinggi tingkat efektivitas. Konsep ini orientasinya lebih tertuju pada keluaran. Masalah penggunaan masukan tidak

menjadi isu dalam konsep ini. Pada umumnya organisasi pemerintah (yang tidak mencari laba) berorientasi ke pencapaian efektivitas.”

Menurut Stoner (dalam Darsono & Siswandoko, Tjatjuk, 2011:196) menjelaskan efektivitas adalah konsep yang luas mencakup berbagai faktor di dalam maupun diluar organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan atau sasaran organisasi.

Adapun pendapat yang dikemukakan Sedarmayanti (2001:59) dalam bukunya yang berjudul Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja mengenai efektivitas yaitu:

“Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat”.

II.1.2. Pendekatan Keefektifan Organisasi

Secara eksplisit, Robbins mengemukakan empat pendekatan dalam memandang efektivitas suatu organisasi, yaitu sebagai berikut:

1. Pendekatan pencapaian tujuan (goal attainment approach).

Pendekatan ini menyatakan bahwa keefektifan sebuah organisasi harus dinilai sehubungan dengan pencapaian tujuan (*ends*) ketimbang caranya (*means*) seperti memaksimalkan laba. Tercapainya tujuan yang ditetapkan, itu berarti telah terjadi proses perubahan dan perubahan perilaku.

Pendekatan pencapaian tujuan mengasumsikan bahwa organisasi adalah kesatuan yang dibuat dengan sengaja, rasional, dan mencari tujuan. Asumsi-asumsi lain adalah sebagai berikut:

- a. Organisasi harus mempunyai tujuan-tujuan akhir
- b. Tujuan-tujuan tersebut harus diidentifikasi dan ditetapkan dengan baik agar dapat dimengerti
- c. Tujuan-tujuan tersebut harus sedikit saja agar mudah dikelola
- d. Harus ada consensus atau kesepakatan umum mengenai tujuan-tujuan tersebut. Akhirnya, kemajuan kearah tujuan-tujuan tersebut harus dapat diukur.

2. Pendekatan sistem (system approach)

Organisasi memperoleh masukan, melakukan proses transformasi, dan menghasilkan keluaran (*output*). Telah dijelaskan bahwa menetapkan ukuran keefektifan organisasi hanya atas dasar pendekatan pencapaian tujuan, merupakan ukuran yang tidak sempurna. Dengan hanya berbekal dari hasil pencapaian tujuan, berarti fokusnya hanya pada keluaran saja. Sebuah organisasi juga harus dinilai berdasarkan kemampuannya untuk memperoleh masukan, memproses masukan tersebut, menyalurkan keluarannya, dan mempertahankan stabilitas dan keseimbangan melalui pendekatan sistem. Dengan beroperasinya sistem, itu berarti telah terjadi proses perubahan dan perubahan perilaku.

Pendekatan sistem terhadap keefektifan organisasi mengimplikasikan bahwa organisasi terdiri dari sub-sub bagian yang saling berhubungan. Jika

salah satu sub bagian ini mempunyai performa yang buruk, maka akan timbul dampak yang negatif terhadap performa keseluruhan sistem.

3. Pendekatan konstituensi strategis (strategic-constituencies-approach)

Pendekatan ini mengemukakan bahwa organisasi dikatakan efektif apabila memenuhi tuntutan dari konstituensi yang terdapat di dalam lingkungan organisasi tersebut yaitu konstituensi yang menjadi pendukung kelanjutan eksistensi organisasi tersebut. Pendekatan ini sama dengan pandangan sistem tetapi penekanannya berbeda. Keduanya memperhitungkan adanya saling ketergantungan, tetapi pandangan konstituensi-strategis tidak memperhatikan semua lingkungan organisasi. Pandangan ini hanya memenuhi tuntutan atas hal-hal di dalam organisasi. Pandangan ini hanya memenuhi tuntutan atas hal-hal di dalam lingkungan yang dapat mengancam kelangsungan hidup organisasi. Dengan dipenuhinya tuntutan ini, itu berarti telah terjadi proses perubahan dan perubahan perilaku.

Pendekatan konstituensi-strategis memandang organisasi secara berbeda. Organisasi diasumsikan sebagai arena politik tempat kelompok-kelompok yang berkepentingan (*vasted interests*) bersaing untuk mengendalikan sumber daya. Organisasi mempunyai sejumlah konstituensi dengan berbagai tingkat kekuasaan, dan masing-masing mencoba untuk memenuhi kebutuhannya. Tetapi, setiap konstituensi juga mempunyai sekumpulan nilai yang unik, sehingga preferensi mereka tidak mungkin bisa sesuai.

4. Pendekatan nilai-nilai yang bersaing (competing values approach)

Pendekatan ini menawarkan suatu kerangka yang lebih integratif dan lebih variatif, karena kriteria yang dipilih dan digunakan tergantung pada posisi dan kepentingan masing-masing dalam suatu organisasi.

Nilai-nilai bersaing secara nyata melangkah lebih jauh daripada hanya pengakuan tentang adanya pilihan yang beraneka ragam. Pendekatan tersebut mengasumsikan bahwa berbagai macam pilihan tersebut dapat dikonsolidasikan dan diorganisasikan. Pendekatan nilai-nilai bersaing mengatakan bahwa ada elemen umum yang mendasari setiap daftar kriteria keefektifan organisasi yang komprehensif dan bahwa elemen tersebut dapat dikombinasikan sedemikian rupa sehingga menciptakan kumpulan dasar mengenai nilai-nilai bersaing. Masing-masing kumpulan tersebut lalu membentuk sebuah model keefektifan yang unik.

Perbandingan Pendekatan Keefektifan Organisasi

Tabel II.1 Perbandingan Pendekatan Keefektifan Organisasi

PENDEKATAN	DEFINISI	BERGUNA PADA SAAT
Pencapaian tujuan	Organisasi efektif sampai sejauh Organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.	Pendekatan lebih disukai pada saat Tujuan jelas, dibatasi waktu dan dapat diukur.
Sistem	Organisasi memperoleh sumber yang dibutuhkan	Ada hubungan yang jelas antar masukan dan keluaran.
Konstituensi strategis	Semua constituensi strategis, paling tidak dipenuhi.	Konstituensi mempunyai pengaruh yang kuat terhadap organisasi, dan organisasi harus menanggapi tuntutananya.
Nilai-nilai bersaing	Penekanan organisasi pada dimensi utama sesuai dengan preferensi dari konstituen	Organisasi sendiri tidak jelas mengenai apa yang menjadi penekanannya, atau mengenai minat dalam perubahan kriteria dalam jangka waktu tertentu.

Sumber : Chatab (2007:22)

II.1.3. Indikator Efektivitas Organisasi

Keberhasilan organisasi pada umumnya, diukur dengan konsep efektivitas. Menurut Steers (dalam Sutrisno 2011:123), pada umumnya efektivitas hanya dikaitkan dengan tujuan organisasi, yaitu laba, yang cenderung mengabaikan aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya, yaitu sumber daya manusia.

Hal-hal yang perlu diperhatikan agar dapat mencapai efektivitas organisasi, baik untuk jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria yang menjadi ukuran efektivitas organisasi menurut Gibson (dalam Pabundu 2008:129) , yaitu sebagai berikut:

1. Produksi

Produksi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran keluaran utama organisasi. Ukuran produksi mencakup keuntungan, penjualan, pangsa pasar, dokumen yang diproses, rekanan yang dilayani, dan sebagainya. Ukuran ini berhubungan secara langsung dengan yang dikonsumsi oleh pelanggan dan rekanan organisasi yang bersangkutan.

2. Efisiensi

Efisiensi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran penggunaan sumberdaya yang langka oleh organisasi.

Efisiensi adalah perbandingan antara keluaran dan masukan. Ukuran efisiensi terdiri dari keuntungan dan modal, biaya per unit, pemborosan, waktu terluang, biaya per orang, dan sebagainya. Efisiensi diukur berdasarkan rasio antara keuntungan dengan biaya atau waktu yang digunakan.

3. Kepuasan

Kepuasan sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawan anggotanya. Ukuran kepuasan meliputi sikap karyawan, penggantian karyawan, absensi, kelambanan, keluhan, kesejahteraan, dan sebagainya.

4. Keadaptasian

Keadaptasian sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggapan organisasi terhadap perubahan eksternal dan internal.

Perubahan-perubahan eksternal seperti persaingan, keinginan pelanggan, kualitas produk dan sebagainya, serta perubahan internal seperti ketidakefisienan, ketidakpuasan, dan sebagainya merupakan adaptasi terhadap lingkungan.

5. Kelangsungan hidup

Kelangsungan hidup sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggung jawab organisasi/perusahaan dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

Menurut Campbell (dalam Sutrisno 2011:131) ada 21 butir untuk mengukur efektivitas :

1. **Efektivitas keseluruhan.** Sejauh mana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuannya. Ini merupakan penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum tentang efektivitas organisasi.
2. **Kualitas.** Kualitas jasa atau produk utama yang dihasilkan oleh organisasi.
3. **Produktivitas.** Kuantitas atau volume produk atau jasa utama yang dihasilkan oleh organisasi. Ini dapat diukur menurut tiga tingkatan; tingkat individu, tingkat kelompok, dan tingkat organisasi.
4. **Kesiapsiagaan.** Penilaian menyeluruh mengenai kemungkinan bahwa organisasi mampu menyelesaikan sesuatu tugas khusus dengan baik jika diminta.

5. **Efisiensi.** Suatu rasio yang mencerminkan perbandingan beberapa aspek satuan prestasi terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi itu.
6. **Laba.** Penghasilan atas penanaman modal yang digunakan untuk menjalankan organisasi dilihat dari segi pemilik. Sejumlah sumber daya yang masih tersisa sesudah dikurangi biaya atau kewajiban, yang biasanya dinyatakan dalam presentase.
7. **Pertumbuhan.** Penambahan hal-hal seperti tenaga kerja, fasilitas pabrik, laba, dan penemuan baru. Suatu perbandingan antara keadaan organisasi masa sekarang dengan keadaan organisasi masa sekarang dengan keadaan masa lampau.
8. **Pemanfaatan lingkungan.** Sejauh mana organisasi dengan sukses berinteraksi dengan lingkungannya, yaitu dapat memperoleh sumber daya yang langka yang diperlukan untuk operasi secara efektif.
9. **Stabilitas.** Pemeliharaan struktur, fungsi, dan sumberdaya sepanjang waktu, khususnya dalam periode-periode sulit
10. **Perputaran atau keluar masuknya karyawan.** Frekuensi atau banyaknya pemberhentian secara sukarela.
11. **Absenteisme.** Banyaknya kemangkiran kerja.
12. **Kecelekaan.** Banyaknya kecelakaan dalam pekerjaan yang mengakibatkan kerugian waktu untuk turun mesin atau waktu perbaikan.
13. **Semangat kerja.** Kecenderungan anggota organisasi untuk berusaha lebih keras dalam mencapai tujuan dan sasaran organisasi.
14. **Motivasi.** Kekuatan kecenderungan seseorang untuk melibatkan dirinya dalam kegiatan yang diarahkan pada sasaran dalam pekerjaan, merupakan perasaan dorongan bekerja untuk mencapai tujuan pekerjaan.

15. **Kepuasan.** Tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi.
16. **Internalisasi tujuan organisasi.** Diterimanya tujuan-tujuan organisasi oleh setiap orang dan unit-unit dalam organisasi. Keyakinan bahwa tujuan organisasi adalah benar dan layak.
17. **Konflik kohesi.** Dimensi kutub kohesi, yang menunjukkan satu sama lain saling suka, kerja sama, berkomunikasi penuh dan terbuka, dan terkoordinasikan dalam kegiatan. Dimensi kutub konflik, yaitu perselisihan dalam bentuk kata-kata, fisik, koordinasi jelek, dan komunikasi yang tidak efektif.
18. **Fleksibilitas adaptasi.** Kemampuan suatu organisasi mengubah standar prosedur operasi dalam menanggapi tantangan lingkungan untuk mencegah terjadinya kebekuan dalam menghadapi rangsangan lingkungan.
19. **Penilaian pihak luar.** Penilaian terhadap organisasi atau unit-unit organisasi dari seseorang atau lembaga dalam lingkungannya yang menaruh kepentingan. Kesetiaannya, dukungannya dari kelompok-kelompok seperti pemasok, pelanggan, pemegang saham, para pejabat, dan umum.
20. **Iklim.** Keadaan lingkungan di dalam organisasi.
21. **Kualitas kehidupan kerja.** Kualitas perhubungan karyawan dengan lingkungan kerjanya.

Menurut Steers (dalam Sutrisno 2011:133) yang terbaik dalam meneliti efektivitas ialah memerhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berkaitan, yaitu:

1. Optimalisasi tujuan-tujuan.
2. Perspektif sistem, dan.

3. Tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi.

Cara seperti ini disebut ancangan berdimensi ganda, dan lebih objektif daripada hanya menggunakan satu ancangan saja, misalnya hanya dari segi tujuan. Dengan ancangan optimalisasi tujuan-tujuan memungkinkan dikenalnya bermacam-macam tujuan, meskipun tampaknya sering saling bertentangan. Dalam kaitannya dengan optimalisasi tujuan efektivitas itu dinilai menurut ukuran seberapa jauh suatu organisasi berhasil mencapai tujuan-tujuan yang layak dicapai yang satu sama lain saling berkaitan.

Ancangan sistem ialah menggunakan sistem terbuka, yaitu pandangan terhadap organisasi yang saling berkaitan dan berhubungan dengan lingkungannya. Dengan ancangan ini perhatian lebih diarahkan pada persoalan-persoalan mengenai saling hubungan, struktur, dan saling ketergantungan satu sama lain. Sistem ini mencakup tiga komponen, ialah input, process, dan output. Sebagai sistem, suatu organisasi menerima input dari lingkungannya, kemudian memprosesnya, dan selanjutnya memberikan output kepada lingkungannya. Tanpa adanya input dari lingkungannya, suatu organisasi akan mati. Demikian juga, tidak memberikan output kepada lingkungannya, suatu organisasi akan mati. Jadi efektivitas tidak hanya dilihat dari segi tujuan semata-mata, melainkan juga dari segi sistem.

Ketiga, ialah perilaku manusia dalam organisasi. Ancangan ini digunakan karena atas dasar realitanya bahwa tiap-tiap organisasi dalam mencapai tujuannya selalu menggunakan perilaku manusia sebagai alatnya. Justru karena factor-faktor manusianya itulah suatu organisasi dapat efektif, tetapi juga factor manusianya lah suatu organisasi tidak efektif.

II.2. Konsep e-Government

II.2.1. Definisi e-Government

Definisi e-Government menurut Lembaga dan Institusi Non-Pemerintah yakni:

Bank Dunia (World Bank) mendefinisikan e-Government sebagai berikut :

E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. (worldbank.org di akses pada tanggal 26 oktober 2014 pukul 08.21)

Menurut UNDP (United Nation Development Programme) (dalam Indrajit 2002:2) *E-Government is the applicaton of Information and Communicat-ion Technology (ICT) by government agencies.*

Janet Caldw, Direktur dari Institute for Electronic Government (IBM Corporation) (dalam Indrajit 2002:3) memberikan sebuah definisi yang menarik, yaitu *Electronic government is nothing short of a fundamental transformation of government and governance at scale we have not witnessed since the beginning of the industrial era.*

Definisi menurut beragam Pemerintahan (dalam Indrajit 2002:3) yakni:

Pemerintah Federal Amerika Serikat mendefinisikan *e-Government refers to the delivery of government information and services online through the Internet or other digital means.*

Sementara, Nevada, salah satu negara bagian di Amerika Serikat, mendefinisikan e-Government sebagai: *[1] online services that eradicate the traditional barriers that prevent citizens and businesses from using government services and replace those barriers with convenient access; [2] government operations for internal constituencies that simplify the operational demands of government for both agencies and employees.*

Pemerintah New Zealand melihat e-Government sebagai sebuah fenomena sebagai berikut: *E-Government is a way for governments to use the new technologies to provide people with more convenient acces to government information and services, to improve the quality of the services and to provide greater opportunities to participate in our democratic institutions and processes.*

Italy mungkin termasuk salah satu negara yang paling lengkap dan detail dalam mendefinisikan e-Government, yaitu: *The use of modem ICT in the modernization of our administration which comprise the following classes of action:*

- 1. Computerization designed to enhance operational efficiency within individual departments and agencies;*
- 2. Computerization of services to citizens and firms, often implyinh intergration among the services of different departments and agencies;*
- 3. Provision of ICT acces to final users of government services and information.*

Menurut Clay G. Wescott, *E-government is the use of information and communications technology (ICT) to promote more efficient and cost-effective government, facilitate more convenient government services, allowa greater public access to information, and make government more accountable to citizens.*

II.2.2. Manfaat e-Government

Tanpa mengecilkan arti dari beragam contoh definisi yang telah dipaparkan sebelumnya, setidaknya-tidaknya ada tiga kesamaan karakteristik dari setiap definisi *e-Government*, yaitu masing-masing adalah:

- a. Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (*modern*) antar pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*);dimana
- b. Melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet); dengan tujuan
- c. Memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan yang selama berjalan.

Secara jelas dua negara besar yang terdepan dalam mengimplementasikan konsep *e-government*, yaitu Amerika dan Inggris melalui Al-Gore dan Tony Blair (dalam Indrajit 2002:4), telah secara jelas dan terperinci menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-government* bagi suatu negara, antara lain:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, industry) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*;

- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan; dan
- e. Menciptakan lingkungan masyarakat baru yang dapat secara tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada; serta
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan public secara merata dan demokratis.

Dengan kata lain, negara-negara maju memandang bahwa implementasi *e-Government* yang tepat akan secara signifikan memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat di suatu negara secara khusus, dan masyarakat dunia secara umum. Oleh karena itu, implementasinya di suatu negara tidak dapat ditunda-tunda, harus pula dilaksanakan secara serius, dibawah suatu kepemimpinan dan kerangka pengembangan yang holistic, yang pada akhirnya akan memberikan/mendatangkan keunggulan kompetitif secara rasional.

II.2.3. Pemicu utama e-Government

Dilihat dari sejarahnya, konsep *e-Government* berkembang karena adanya 3 (tiga) pemicu (*drivers*) utama, yaitu:

1. Era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan telah membuat isu-isu semacam demokratisasi, hak asasi manusia, hukum, transparansi,

korupsi, *civil society*, *good corporate governance*, perdagangan bebas, pasar terbuka, dan lain sebagainya menjadi hal-hal utama yang harus diperhatikan oleh setiap bangsa jika yang bersangkutan tidak ingin diasingkan dari pergaulan dunia. Dalam format ini pemerintah harus mengadakan reposisi terhadap peranannya di dalam sebuah negara, dari yang bersifat internal dan fokus terhadap kebutuhan dalam negeri, menjadi lebih berorientasi kepada eksternal dan fokus kepada bagaimana memposisikan masyarakat dan negaranya di dalam sebuah pergaulan global. Jika dahulu di dalam sebuah negara kekuasaan lebih berpusat pada sisi pemerintahan (*supply side*), maka saat ini bergeser kearah masyarakat (*demand side*), sehingga tuntutan masyarakat terhadap kinerja pemerintahnya menjadi semakin tinggi (karena untuk dapat bergaul dengan mudah dan efektif dengan masyarakat negara lain, masyarakat di sebuah negara harus memiliki sebuah lingkungan yang kondusif – dimana hal ini merupakan tanggung jawab pemerintah).

2. Kemajuan teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi) terjadi sedemikian pesatnya sehingga data, informasi, dan pengetahuan dapat diciptakan dengan teramat sangat cepat dan dapat segera disebarkan ke seluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan dunia dalam hitungan detik. Hal ini berarti bahwa setiap individu di berbagai negara di dunia dapat saling berkomunikasi secara langsung kepada siapapun yang dikehendaki tanpa dibutuhkan perantara (mediasi) apapun. Tentu saja buah dari teknologi ini akan sangat mempengaruhi bagaimana pemerintah di masa modern harus bersikap dalam melayani masyarakatnya, karena banyak aspek-aspek dan fungsi-fungsi pemerintah konvensional yang secara tidak langsung telah diambil alih oleh masyarakatnya sendiri (misalnya masalah pers, sosial,

agama, pendidikan, kesehatan, dan lain sebagainya) karena adanya teknologi ini. Inilah alasan lain mengapa pemerintah dipaksa untuk mulai mengkaji fenomena yang ada agar yang bersangkutan dapat secara benar dan efektif mereposisikan peranan dirinya.

3. Meningkatnya kualitas kehidupan masyarakat di dunia tidak terlepas dari semakin membaiknya kinerja industri swasta dalam melakukan kegiatan ekonominya. Keintiman antara masyarakat (sebagai pelanggan) dengan pelaku ekonomi (pedagang, investor, perusahaan, dan lainlain) telah membuat terbentuknya sebuah standard pelayanan yang semakin membaik dari waktu ke waktu. Percepatan peningkatan kinerja di sektor swasta ini tidak diikuti dengan percepatan yang sama di sektor publik, sehingga masyarakat dapat melihat adanya kepincangan dalam standard kualitas pemberian pelayanan. Dengan kata lain, secara tidak langsung tuntutan masyarakat agar pemerintah meningkatkan kinerjanya semakin tinggi; bahkan jika terbukti terjadinya penyimpangan-penyimpangan dalam pengelolaan uang rakyat, masyarakat tidak segan-segan untuk mengevaluasi kinerja pemerintah melalui demonstrasi atau jalur-jalur lainnya.

II.2.4. Klasifikasi e-Government

1. Government to Citizens

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi e-Government yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat).

Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya aplikasi e-Government bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya

melalui kanla-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

2. Government to Business

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entity bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entity berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industry swasta.

3. Government to Governments

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entity-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan,

proses-proses politik, mekanisme hubungan social dan budaya, dan lain sebagainya.

4. Government to Employess

Pada akhirnya, aplikasi e-Government juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

II.2.5. Jenis-jenis Pelayanan pada e-Government

Dalam implementasinya, dapat dilihat sedemikian beragam tipe pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakatnya melalui e-Government. salah satu cara mengkategorikan jenis-jenis pelayanan tersebut adalah dengan melihatnya dari dua aspek utama:

- a. Aspek kompleksitas, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *e-Government* yang ingin dibangun dan diterapkan; dan
- b. Aspek manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya.

Berdasarkan dua aspek diatas, maka jenis-jenis proyek *e-government* dapat dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu: Publish, Interact, dan transact.

Publish

Jenis ini merupakan implementasi e-Government yang termudah karena selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam.

Di dalam kelas *Publish* ini yang terjadi adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang

dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet.

Interact

Berbeda dengan kelas *Publish* yang sifatnya pasif, pada kelas *Interact* telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan. Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik (pada kelas *publish*, user hanya dapat mengikuti link saja). Yang kedua adalah melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti chatting, tele-conference, web-TV, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui email, frequent ask questions, newsletter, mailing list, dan lain sebagainya).

Transact

Yang terjadi pada kelas ini adalah interaksi dua arah seperti pada kelas *Interact*, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya). Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan dua kelas lainnya karena harus adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak privacy berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik.

II.3 Konsep E-government kelurahan

II.3.1 Pengertian e-government kelurahan

E-government kelurahan merupakan system aplikasi yang dapat digunakan untuk melakukan proses transaksi dan monitoring pembuatan dokumen yang ada pada pemerintahan di kelurahan.

Aplikasi e-government kelurahan diperuntukkan bagi Kelurahan dalam mengelola administrasi data kependudukan. Dengan e-government kelurahan pencatatan dan pendataan administrasi untuk surat rujukan, surat keterangan, Surat pengantar, dan lain sebagainya dapat dibuat secara elektronik yang datanya tersimpan dengan aman dan lengkap di server Telkom.

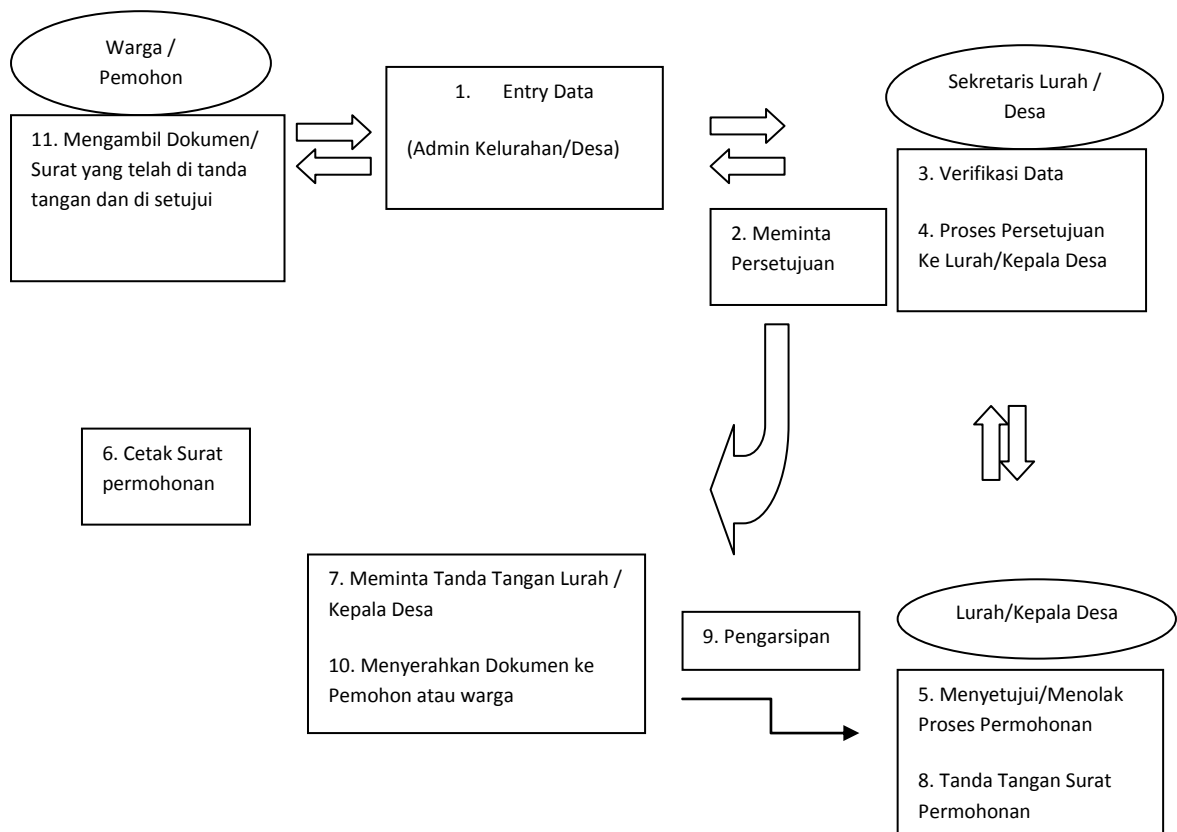
Aplikasi layanan e-government kelurahan ini dapat digunakan dengan mudah, karena pelanggan (Kelurahan) tidak perlu menginstall aplikasi di komputer pengguna. Aplikasi E-government kelurahan yang sudah web base (bisa dilihat langsung dari komputer yang terconnect ke internet dengan menggunakan browser seperti Internet Explorer, Mozilla Firefox, dll) menggunakan infrastruktur TELKOM, sehingga aplikasi ini sudah 100% *cloud computing*.

II.3.2. Manfaat e-government kelurahan

- a. Efisiensi dan efektifitas dalam pengelolaan Administrasi yang berbasis IT, dengan penyimpanan data di Telkom yang sangat aman.

- b. Meningkatkan produktifitas dalam bekerja, karena bantuan IT Tools yang sangat mudah dalam pengoperasiannya tanpa harus menyediakan tenaga IT di Kelurahan
- c. Penerapan Cloud Computing di Kelurahan yang tepat guna akan meningkatkan kualitas layanan .
- d. Penerapan Software System Kelurahan sesuai dengan Standar Administrasi Kependudukan akan meningkatkan akurasi data kependudukan.

II.3.3. Alur Proses Penggunaan Aplikasi e-government kelurahan



Gambar II.1 Alur e-government kelurahan

II.4 Kerangka Pikir

Efektifnya suatu organisasi dapat dilihat apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak, penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan atau sebaliknya dan sebagainya. Terdapat banyak kriteria-kriteria ataupun indikator yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas. Untuk memudahkan dalam memahami permasalahan yang diteliti maka dapat digunakan kriteria-kriteria efektivitas organisasi menurut Gibson yaitu :

1. Produksi

Produksi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran keluaran utama organisasi. Ukuran produksi mencakup keuntungan, penjualan, pangsa pasar, dokumen yang diproses, rekanan yang dilayani, dan sebagainya. Ukuran ini berhubungan secara langsung dengan yang dikonsumsi oleh pelanggan dan rekanan organisasi yang bersangkutan.

2. Efisiensi

Efisiensi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran penggunaan sumberdaya yang langka oleh organisasi.

Efisiensi adalah perbandingan antara keluaran dan masukan. Ukuran efisiensi terdiri dari keuntungan dan modal, biaya per unit, pemborosan, waktu terluang, biaya per orang, dan sebagainya. Efisiensi diukur berdasarkan rasio antara keuntungan dengan biaya atau waktu yang digunakan.

3. Kepuasan

Kepuasan sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawan anggotanya. Ukuran kepuasan meliputi sikap karyawan, penggantian karyawan, absensi, kelambanan, keluhan, kesejahteraan, dan sebagainya.

4. Keadaptasian

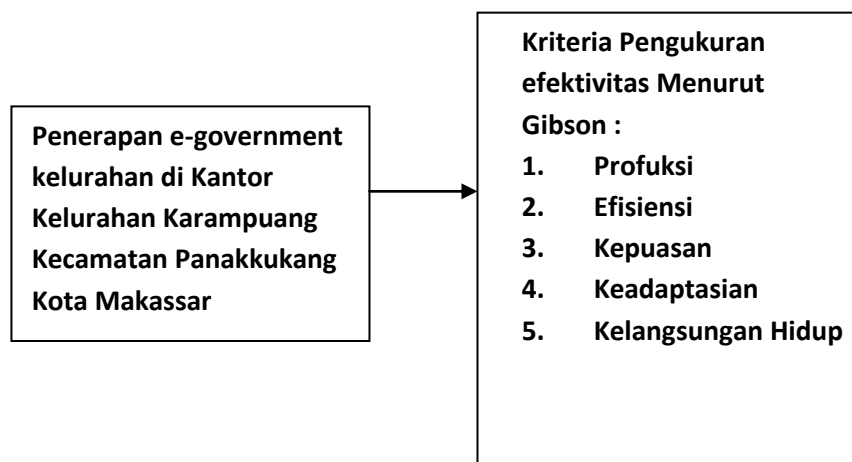
Keadaptasian sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggapan organisasi terhadap perubahan eksternal dan internal.

Perubahan-perubahan eksternal seperti persaingan, keinginan pelanggan, kualitas produk dan sebagainya, serta perubahan internal seperti ketidakefisienan, ketidakpuasan, dan sebagainya merupakan adaptasi terhadap lingkungan.

5. Kelangsungan hidup

Kelangsungan hidup sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggung jawab organisasi/perusahaan dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

Ringkasnya, untuk mencapai efektivitas terdapat 5 kriteria yang perlu diperhatikan. Sebagaimana digambarkan pada kerangka pikir dibawah ini:



Gambar II.2 Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

III.1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian tentang penerapan e-government kelurahan di kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakukkang, penulis menggunakan pendekatan kualitatif dimana penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu memberikan gambaran dan penjelasan yang tepat mengenai masalah yang dihadapi.

III.2. Unit Analisis

Unit analisis penelitian ini adalah organisasi, yakni Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakukkang Kota Makassar dimana berfokus pada aparat/pegawai yang terlibat dalam penerapan e-government kelurahan. Penentuan unit analisis ini untuk mengetahui efektivitas penerapan e-government kelurahan di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakukkang Kota Makassar.

III.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data, sehingga tidak terjadi bias terhadap data yang diambil. Untuk menyamakan

pemahaman dan cara pandang terhadap karya ilmiah ini, maka akan memberikan peneliti akan memberikan penjelasan mengenai maksud dan focus penelitian terhadap penulisan karya ilmiah ini.

Untuk mengukur seberapa jauh tingkat efektivitas penerapan e-government kelurahan di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakukang Kota Makassar, maka penulis menggunakan pengukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Gibson dimana terdapat 5 kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat efektivitas yaitu :

1. Produksi.

Produksi yang peneliti maksud adalah maksimalnya pelayanan yang diberikan kantor lurah setelah menggunakan e-government kelurahan

2. Efisiensi

Efisiensi yang peneliti maksud adalah segala pelayanan yang dilakukan melalui e-government kelurahan bisa tepat waktu dan dapat menghemat biaya dibandingkan dengan jika dikerjakan manual.

3. Kepuasan

Kepuasan yang peneliti maksud adalah apakah masyarakat sudah puas dengan pelayanan aparat kelurahan setelah menggunakan e-government kelurahan

4. Keadaptasian

Keadaptasian yang peneliti maksud adalah tanggap terhadap perubahan pelayanan yang sebelumnya dikerjakan manual tapi berubah menjadi berbasis elektronik.

5. Kelangsungan Hidup

Kelangsungan hidup yang peneliti maksud adalah tanggung jawab kelurahan dalam memperbesar kapasitas dan potensinya dalam melayani masyarakat.

III.4 Narasumber atau Informan

Informan adalah orang yang berada pada lingkup penelitian, artinya orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Untuk memperoleh data secara representative, maka diperlukan informan kunci yang memahami dan mempunyai kaitan dengan permasalahan yang sedang dikaji. Adapun informan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kepala Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakukang Kota Makassar
2. Sekretaris Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakukang Kota Makassar
3. Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakukang Kota Makassar
4. Masyarakat

III.5 Jenis dan Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dimana data hasil penelitian didapatkan melalui dua sumber data, yaitu:

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari objek penelitiannya. Jadi data primer yaitu data yang dikumpulkan melalui

wawancara dan observasi di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakuk kang Kota Makassar

2. Data sekunder

Data sekunder adalah semua data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Jadi data sekunder yaitu data yang dikumpulkan berupa dokumen yang terkait dengan tujuan penelitian.

III.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan sekunder. Untuk mengumpulkan data primer dan sekunder peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

1. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Teknik pengumpulan data ini didasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau self-report, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.

2. Observasi

Observasi merupakan suatu cara untuk memperoleh data melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh

keterangan yang relevan dengan objek penelitian. Dengan melakukan observasi, peneliti mencatat apa saja yang dilihat dan mengambil dari dokumen yang tertulis untuk memberikan gambaran secara utuh tentang objek yang akan diteliti.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengkaji dokumen-dokumen baik berupa buku maupun peraturan atau pasal-pasal yang berhubungan dengan penelitian ini guna melengkapi data yang diperlukan serta cara pengumpulan data dan telaah pustaka, dimana dokumen-dokumen yang dianggap menunjang dan relevan dengan masalah.

III.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.

Langkah –langkah analisis data setelah dilakukannya pengumpulan yaitu;

1. Reduksi data (Data Reduction)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih

jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian data (Data Display)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Akan tetapi yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Penarikan kesimpulan/verifikasi (Conclusion Drawing/verification)

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

IV.1. Gambaran Umum Kelurahan Karampuang

IV.1.1. Profil Kantor Kelurahan Karampuang

- a. Bidang Pemerintahan : Kecamatan Panakukang merupakan salah satu wilayah di Kota Makassar yang posisinya terletak di sebelah utara Kecamatan Tallo, disebelah timur Kecamatan Tamalanrea, disebelah selatan Kecamatan Rappocini disebelah barat Kecamatan Makassar. Luas wilayah Kecamatan Panakkukang 17,05 Km persegi, dibagi dalam 11 Kelurahan salah satunya yaitu kelurahan Karampuang dengan luas 1,46 Km persegi. Kelurahan Karampuang merupakan daerah bukan pantai. Luas kelurahan yang dimiliki mempunyai jumlah RT sebanyak 45, RW sebanyak 9 dengan kategori kelurahan swasembada. Dalam kurun waktu tahun 2011 - 2012 jumlah penduduk kelurahan karampuang sebanyak 10.556 jiwa. Berdasarkan jenis kelamin tampak bahwa jumlah penduduk laki-laki sekitar 5253 jiwa dan perempuan sekitar 5303 jiwa.
- b. Bidang Sosial : penduduk Kelurahan Karampuang dapat dilihat dengan keadaan pendidikan, kesehatan, dan agama yang dianutnya. Untuk bidang pendidikan pada tahun ajaran 2012/2013 jumlah TK di Kelurahan Karampuang terdapat 5 sekolah dan tenaga pengajar sebanyak 18 orang guru. Pada tingkat SD, baik negeri maupun swasta berjumlah sebanyak 6 sekolah dengan 140 orang guru. Untuk tingkat SLTP sebanyak 1 sekolah dengan 13 orang guru. Sedangkan untuk tingkat SMA terdapat 1 sekolah dengan 20 orang guru.

- c. Bidang Kesehatan : Jumlah sarana kesehatan tahun 2012 di Kelurahan Karampuang tercatat 1 Rumah Sakit Umum/Khusus, 2 buah Rumah Bersalin dan 4 Posyandu. Untuk tenaga medis tercatat 10 orang Dokter Umum, 2 orang dokter spesialis, 2 orang Dokter Gigi dan 19 orang Paramedis yang terdiri dari 4 orang Bidan , 14 orang Perawat/Mantri, sementara 1 orang Dukun pijat.
- d. Ditinjau dari agama yang dianut, tercatat bahwa mayoritas penduduk Kelurahan Karampuang adalah beragama Islam. Jumlah tempat ibadah di Kecamatan Panakkukang cukup memadai, terdapat 8 buah Mesjid, 4 buah Langgar/Mushallah , dan 1 buah lainnya.
- e. Bidang industri : Kelurahan Karampuang juga terdapat sarana perdagangan antara lain toko/warung 85 buah, pegadaian 1 buah, unit usaha masyarakat lainnya seperti bengkel mobil/motor sebanyak 16 buah, bengkel alat elektronik 4 buah, agen perjalanan wisata 3 buah, pangkas rambut 10 buah dan salon 4 buah. Jumlah Bank Umum yang ada di Kelurahan Karampuang sebanyak 1 buah.

IV.1.2. Struktur Organisasi

Struktur Kelembagaan Kelurahan sesuai Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 3 Tahun 2009 sebagai berikut :

1. Lurah;
2. Sekretaris Lurah;
3. Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum;
4. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Rakyat;
5. Seksi Perekonomian dan Pembangunan;

6. Jabatan Fungsional

IV.1.3. Kedudukan, Tugas dan Fungsi

Adapun kedudukan, tugas dan fungsi dari lurah dan perangkat kelurahan, yaitu sebagai berikut:

1. Lurah

Lurah mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan serta urusan pemerintahan sebagian yang dilimpahkan oleh walikota dibidang pemerintahan, perekonomian, dan ketertiban serta koordinasi dengan instansi otonom diwilayah kerjanya.

Lurah dalam melaksanakan tugas pokok dimaksud ayat (1) pasal 50 Peraturan Daerah Makassar nomor 3 Tahun 2009, menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan;
- b. Pemberdayaan masyarakat;
- c. Pelayanan masyarakat;
- d. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- e. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- f. Pembinaan kelembagaan masyarakat;
- g. Pengelolaan kebersihan;
- h. Pelaksanaan pelayanan administrasi publik;
- i. Pelaksanaan kesekretariatan;
- j. Pembinaan tenaga fungsional.

2. Sekretaris Kelurahan

Sekretaris Kelurahan merupakan staf yang berada di bawah Lurah dan bertanggung jawab kepada Lurah. Tugas pokoknya adalah membantu Lurah melaksanakan tugas-tugas ketatausahaan yang meliputi administrasi, kepegawaian, keuangan, umum, perlengkapan, perencanaan, evaluasi dan pelaporan. Apabila kepala kelurahan berhalangan, maka yang berhak menjalankan tugas dan wewenang Lurah adalah Sekretaris kelurahan.

Untuk melaksanakan tugas pokok, maka sekretaris kelurahan mempunyai fungsi, yaitu:

- a. Pengkoordinasian pelaksanaan tugas dan fungsi lurah
- b. Penyelenggaraan koordinasi dan pengendalian atas pelaksanaan kebijakan yang ditetapkan oleh Lurah
- c. Pelaksanaan pengurusan surat menyurat dan kearsipan
- d. Pelaksanaan pengurusan administrasi kepegawaian
- e. Pengelolaan administrasi keuangan
- f. Pelaksanaan urusan perlengkapan dan rumah tangga kelurahan
- g. Penyelenggaraan rapat-rapat dinas, upacara penerimaan tamu dan acara kedinasanlainnya diluar kegiatan yang telah tercakup dalam seksi lain.

3. Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum

Dalam bidang pemerintahan, tugas pokoknya adalah membantu Lurah melaksanakan pembinaan pemerintahan kelurahan dan pembinaan rukun warga. Adapun fungsinya adalah sebagai berikut :

- a. Penyusunan program dan kegiatan pemerintahan kelurahan
- b. Pelaksanaan program dan kegiatan pemerintahan kelurahan

- c. Pemberian pelayanan kepada masyarakat di bidang pemerintahan
- d. Pengumpulan dan pengolahan data administrasi pemerintahan
- e. Memfasilitasi pelaksanaan pemilihan, pengangkatan dan pemberhentian Kepala Lingkungan, Ketua RW dan Ketua RT
- f. Pelaksanaan administrasi pertanahan
- g. Pelaksanaan fasilitasi kegiatan dalam rangka pemilihan Kepala Daerah dan Pemilihan Umum
- h. Pelaksanaan evaluasi dan pengendalian penyelenggaraan pemerintahan kelurahan
- i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai tugas dan fungsinya

Dalam bidang ketentraman dan ketertiban umum, tugas pokoknya adalah membantu Lurah melaksanakan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum serta pembinaan perlindungan masyarakat. Adapun fungsinya adalah :

- a. Penyusunan dan pelaksanaan program kegiatan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum
- b. Penyelenggaraan penegakan Peraturan Daerah, Peraturan Walikota, Keputusan Kepala Daerah dan Peraturan perundang-undangan lainnya di kelurahan
- c. Pelaksanaan pembinaan dan perlindungan kepada masyarakat dan anggota LINMAS di Kelurahan
- d. Pelaksanaan penertiban terhadap gangguan sosial
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4. Seksi Perekonomian dan Pembangunan

Tugas pokoknya adalah membantu Lurah dalam melaksanakan pengendalian, pembinaan ekonomi pembangunan, koperasi dan UMKM serta pembangunan partisipasi masyarakat. Selain tugas pokok, Seksi Perekonomian dan Pembangunan juga mempunyai fungsi, yaitu :

- a. Pemberian pelayanan kepada masyarakat di bidang ekonomi dan pembangunan
- b. Pelaksanaan fasilitasi kegiatan ekonomi pembangunan serta swadaya masyarakat
- c. Perencanaan pembangunan fisik baik program kelurahan maupun atas prakasa masyarakat
- d. Pelaksanaan pembinaan terhadap koperasi, UMKM dan Lembaga Keuangan Mikro formal maupun lembaga keuangan pembiayaan informal
- e. Memfasilitasi pelaksanaan pembinaan pengelolaan lingkungan hidup

5. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan

Tugas pokoknya adalah membantu Lurah dalam menyiapkan bahan penyusunan program dan melaksanakan pembinaan sosial dan kesejahteraan masyarakat. Adapun fungsi dari Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Rakyat adalah sebagai berikut :

- a. Penyusunan Program Pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan rakyat
- b. Pemberian pelayanan kepada masyarakat di bidang ekonomi dan pembangunan

- c. Penyusunan rencana program dan kegiatan dalam rangka pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan rakyat
- d. Pengkoordinasian upaya pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan rakyat
- e. Pelaksanaan fasilitasi kegiatan pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan rakyat
- f. Pelaksanaan pemberian pelayanan terhadap kegiatan-kegiatan Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Rakyat

6. Seksi Pengelolaan Kebersihan

Tugas pokoknya adalah melaksanakan tugas dibidang kebersihan.

Adapun fungsinya adalah :

- a. Pengumpulan data mengenai kebersihan
- b. Pelaksanaan pengelolaan kebersihan yang meliputi penyuluhan dan pemberdayaan masyarakat.

IV.1.4. Jumlah Aparat Pemerintah Kelurahan Karampuang

Jumlah aparat pemerintah di Kelurahan Karampuang terdiri dari 10 orang dengan tingkat pendidikan yang berbeda-beda. Dapat dilihat pada tabel IV.2

Tabel IV.1

Jumlah Aparat beserta Tingkat Pendidikan di Kelurahan Karampuang

No	Aparat Kelurahan	Tingkat Pendidikan
1.	Kepala Lurah	Strata 2 (S-2)
2.	Sekretaris Kelurahan	Strata 1 (S-1)
3.	Kepala Seksi Perekonomian dan Pembangunan	Strata 2 (S-2)
4.	Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Rakyat	SLTA
5.	Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum	Strata 1 (S-1)
6.	Kepala Seksi Pengelolaan Kebersihan	SLTA

Sumber: Kelurahan Karampuang, Tahun 2014

IV.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bagian ini peneliti akan mendeskripsikan hasil penelitian dan pembahasan tentang penerapan e-government kelurahan di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data menggunakan hasil observasi dan wawancara dengan informan-informan terpilih yang berisi jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian.

Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui efektivitas penerapan e-government kelurahan dan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan e-government kelurahan di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar, maka peneliti melakukan wawancara mendalam terhadap informan yang terpilih terkait penerapan e-government kelurahan yaitu, Kepala Kelurahan Karampuang, Sekretaris Kelurahan Karampuang, Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum Kelurahan Karampuang dan Masyarakat yang berdomisili di Kelurahan Karampuang. Adapun hasil tentang efektivitas penerapan e-government kelurahan di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar akan diuraikan sebagai berikut :

IV.2.1 Gambaran Umum e-government kelurahan pada Kantor Kelurahan Karampuang

E-government kelurahan merupakan system aplikasi yang dapat digunakan untuk melakukan proses transaksi dan monitoring pembuatan dokumen yang ada pada pemerintahan di kelurahan.

Berikut adalah hasil wawancara dengan Rendra selaku Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum di Kantor Kelurahan Karampuang :

“e-government kelurahan merupakan program yang di luncurkan oleh Bapak Walikota Makassar sebagai program untuk menuju Makassar kota dunia. Jadi, e-government kelurahan ini pertama kali diluncurkan sebagai percontohan di Kecamatan Panakkukang, yang mana di Kecamatan Panakkukang ini terdiri dari 11 kelurahan dan kelurahan kami yaitu

kelurahan Karampuang salah satu dari pelaksana program tersebut. Efektifnya program ini berjalan sejak bulan agustus.”

(Hasil wawancara pada tanggal 5 januari 2015)

Hal lainnya diungkapkan oleh Bapak Zulfikar Lutfi selaku Sekretaris Kelurahan Karampuang

“itu program peningkatan, percepatan pelayanan, artinya kalau selama ini warga itu harus datang ke kantor baru bisa terlayani tapi dengan adanya itu dia biar dirumah saja bisa mengajukan permohonan. Tapi cetaknya tetap disini, kendalinya tetap disini. Ini program terobosan dari walikota yang baru, kerjasama dengan PT.Telkom. ”

(hasil wawancara pada tanggal 8 januari 2015)

Hal tersebut diatas juga dipertegas oleh Kepala Kelurahan Karampuang

Bapak Andi Supriadi yang menyatakan :

“ Nama aplikasinya di Kota Makassar itu e-Pemerintahan yang disebar ke semua skpd, Cuma untuk tingkat Kecamatan, salah satunya yang dilaunching yaitu Kecamatan Panakkukang. Nama programnya itu e-kecamatan dan e-government kelurahan. Jadi di Kelurahan namanya e-government kelurahan.”

(hasil wawancara pada tanggal 5 januari 2015)

Lanjut beliau mengungkapkan:

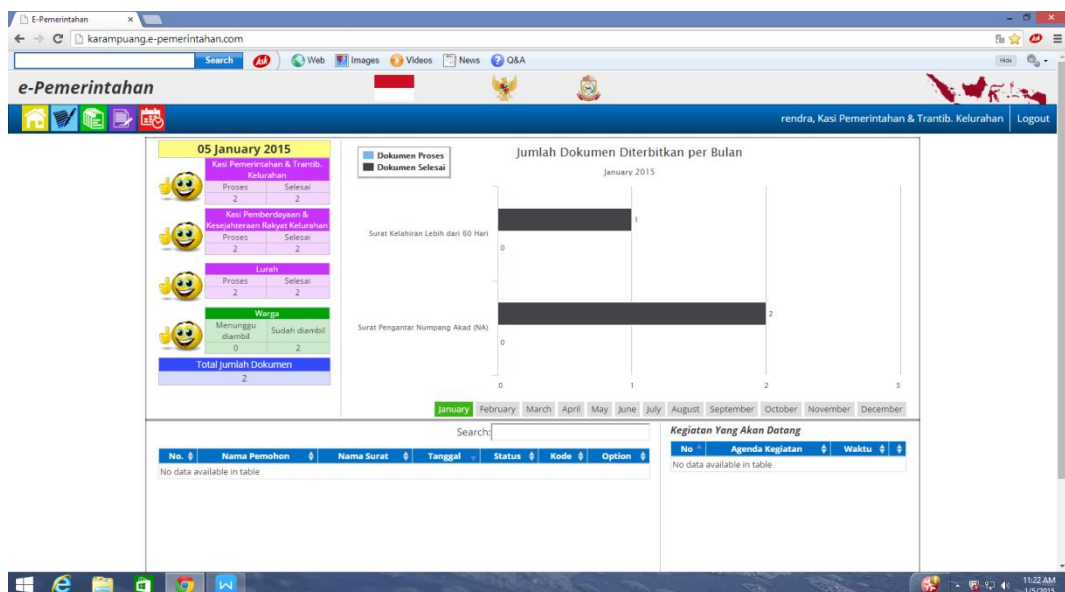
“perlu adanya program e-government kelurahan karena itu salah satu indikator bagaimana untuk mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat, karena harapan dari walikota Makassar ini pelayanan dapat berjalan seoptimal mungkin. Karena pelayanan itu tidak hanya berjalan di Kantor Kelurahan saja, bisa saja kita berada diluar pelayanan itu bisa berjalan”.

(hasil wawancara pada tanggal 5 januari 2015)

Untuk lebih jelasnya berikut tampilan aplikasi e-government kelurahan yang sudah berjalan di Kantor Kelurahan Karampuang :



Gambar IV.1 Tampilan awal e-government kelurahan



Gambar IV.2 Tampilan e-government kelurahan setelah Log-In

Sumber : karampuang.e-pemerintahan.com

IV.3.2 Jenis Informasi dan layanan pada e-government kelurahan di Kantor Kelurahan Karampuang

1. **Dashboard.** Menu ini adalah halaman awal yang ditampilkan pada saat pertama log-in ke dalam aplikasi e-government kelurahan. Pada halaman ini ditampilkan jumlah dokumen yang diterbitkan perbulan, baik dokumen yang sementara diproses maupun yang sudah selesai. Selain itu, terdapat juga informasi mengenai agenda kegiatan yang akan di adakan oleh pihak kelurahan, serta dihalaman ini masyarakat bisa langsung mencari surat yang telah mereka ajukan dan dapat mengetahui sejauh mana surat itu diproses dengan cara menulis kata kunci di kolom search. Pada bagian bawah halaman ini, masyarakat bisa menilai bagaimana kinerja pegawai dalam melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat Kelurahan Karampuang, dimana terdapat tiga pilihan yakni; (1) Sangat Buruk; (2) Buruk ; dan (3) Baik. Pada halaman ini, staf kelurahan juga dapat melihat, menyetujui, mendisposisi dan memperbaiki kesalahan yang terdapat dalam surat.
2. **Buat Surat.** Menu ini adalah menu inti, yakni menu untuk membuat berbagai surat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam halaman ini terdapat 9 pilihan utama, yakni ;
 - a. Registrasi Surat

Fasilitas ini berfungsi agar masyarakat bisa mendaftar untuk pembuatan surat-surat seperti; Permohonan Kartu Keluarga, Ahli Waris, Pertanahan, Pensiunan, Pindah Keluar, Pemberitahuan tetangga untuk IMB, Permohonan KTP dan Pindah Datang. Apabila masyarakat ingin membuat salah satu diantara jenis surat tersebut,

dengan meng-klik maka yang pertama harus dipenuhi adalah persyaratan dengan cara mengunduh data yang sudah di scan sebelumnya, kemudian mengisi data mengenai pemohon surat, setelah itu mengisi data berupa isi dari surat tersebut dan kemudian bisa memproses surat. Berikut adalah rincian mengenai data yang harus dipenuhi saat mengajukan permohonan:

1. Permohonan Kartu Keluarga

Surat Permohonan Kartu Keluarga adalah surat yang di buat untuk menerbitkan Kartu Keluarga baik untuk Pembuatan KK baru, atau yang diperbaharui datanya.

Persyaratan : Foto/Scan KK Sebelumnya, KTP, Surat Keterangan Izin Menetap, Surat Nikah, Akte Kelahiran, serta Surat Pengantar RT dan RW.

Data Pemohon : Nama Pemohon, NIK Pemohon, No. KK, Tanggal Berlaku KK, Alamat Pemohon Lengkap, Tempat dan Tanggal Lahir pemohon, Agama, Gol. Darah, Pekerjaan, dan Kewarganegaraan.

Isi Surat : Nomor Surat Pengantar RT/RW, Tanggal Surat Pengantar RT/RW, dan Jenis Permohonan KK.

2. Ahli Waris

Surat keterangan waris adalah surat yang diberikan oleh pemilik warisan ke pada ahli warisnya. Surat ini berisi data-data dari ahli waris yang sah yang berhak mendapat warisan dari si pewaris jika telah meninggal.

- Persyaratan : Foto/Scan KTP, KK, Surat Pengantar RT dan RW, Surat Pernyataan dari Keluarga, Surat Keterangan Kematian Almarhum/Almarhumah, Akte Cerai (optional), Surat Nikah Orang Tua yang Bersangkutan, Akte Kelahiran, dan Surat Keterangan Kronologis dari Keluarga.
- Data Pemohon : Nama Pemohon, NIK Pemohon, No. KK, Tanggal Berlaku KK, Alamat Pemohon Lengkap, Tempat dan Tanggal Lahir pemohon, Agama, Gol. Darah, Pekerjaan, dan Kewarganegaraan.
- Isi Surat : Nomor Surat Pengantar RT/RW, Tanggal Surat Pengantar RT/RW, Nama Almarhum/Almarhumah, Tanggal Meninggal dan Alamat Sebelum Meninggal.

3. Pertanahan

- Persyaratan : Foto/Scan KTP, KK, Pengantar RT dan RW, serta Surat Pemberitahuan Tetangga.
- Data Pemohon : Nama Pemohon, NIK Pemohon, No. KK, Tanggal Berlaku KK, Alamat Pemohon Lengkap, Tempat dan Tanggal Lahir pemohon, Agama, Gol. Darah, Pekerjaan, dan Kewarganegaraan.
- Isi Surat : Nomor Surat Pengantar RT/RW, Tanggal Surat Pengantar RT/RW, Lokasi Tanah, No. Persil dan Tahun Bukti Lunas PBB.

4. Pensiunan

Persyaratan : Foto/Scan KTP, KK dan Surat Pengantar RT dan RW.

Data Pemohon : Nama Pemohon, NIK Pemohon, No. KK, Tanggal Berlaku KK, Alamat Pemohon Lengkap, Tempat dan Tanggal Lahir pemohon, Agama, Gol. Darah, Pekerjaan, dan Kewarganegaraan.

Isi Surat : Nomor Surat Pengantar RT/RW, Tanggal Surat Pengantar RT/RW dan Instansi Tempat Pensiunan

5. Pindah keluar

Persyaratan : Foto/Scan KTP, KK dan Surat Pengantar RT dan RW.

Data Pemohon : Nama Pemohon, NIK Pemohon, No. KK, Tanggal Berlaku KK, Alamat Pemohon Lengkap, Tempat dan Tanggal Lahir pemohon, Agama, Gol. Darah, Pekerjaan, dan Kewarganegaraan.

Isi Surat : Nomor Surat Pengantar RT/RW, Tanggal Surat Pengantar RT/RW dan Alamat Tujuan Lengkap.

6. Pemberitahuan Tetangga untuk IMB

Persyaratan : Foto/Scan KTP, KK, Surat Pengantar RT dan RW, serta Bukti Lunas PBB Tahun Terakhir.

Data Pemohon : Nama Pemohon, NIK Pemohon, No. KK, Tanggal Berlaku KK, Alamat Pemohon Lengkap, Tempat dan Tanggal Lahir pemohon, Agama, Gol. Darah, Pekerjaan, dan Kewarganegaraan.

Isi Surat : Nomor Surat Pengantar RT/RW, Tanggal Surat Pengantar RT/RW.

7. Permohonan KTP

Persyaratan : Foto/Scan KTP, KK dan Surat Pengantar RT dan RW.

Data Pemohon : Nama Pemohon, NIK Pemohon, No. KK, Tanggal Berlaku KK, Alamat Pemohon Lengkap, Tempat dan Tanggal Lahir pemohon, Agama, Gol. Darah, Pekerjaan, dan Kewarganegaraan.

Isi Surat : Nomor Surat Pengantar RT/RW, Tanggal Surat Pengantar RT/RW dan Jenis Permohonan KTP : Baru, Perpanjangan, Kehilangan

8. Pindah Datang

Persyaratan : Foto/Scan KTP, KK, Surat Pengantar RT dan RW, serta Surat Keterangan Izin Menetap

Data Pemohon : Nama Pemohon, NIK Pemohon, No. KK, Tanggal Berlaku KK, Alamat Pemohon Lengkap, Tempat dan Tanggal Lahir pemohon, Agama, Gol. Darah, Pekerjaan, dan Kewarganegaraan.

Isi Surat : Nomor Surat Pengantar RT/RW, Tanggal Surat Pengantar RT/RW dan Alamat Sekarang Lengkap

b. Surat Keterangan Domisili

Aplikasi yang digunakan untuk mengurus surat keterangan domisili yang terbagi atas tiga pilihan yakni surat keterangan domisili organisasi/Lembaga Swadaya Masyarakat, Surat Keterangan Domisili/Yayasan/Koperasi dan Surat Keterangan Domisili Sementara. Berikut adalah rincian mengenai data yang harus dipenuhi saat mengajukan permohonan:

1. SK Domisili Organisasi/LSM

Persyaratan : Foto/Scan KTP, KK, Surat Pengantar RT dan RW, Bukti Lunas PBB Tahun Terakhir, Surat Keterangan Pemberitahuan Tetangga, Sertifikat/Akte Sewa Bangunan dan Berita Acara Pembentukan/Akte Notaris.

Data Pemohon : NIK Pemohon, Nama, Tempat dan tanggal lahir, Agama, Masa Berlaku KTP, Alamat Lengkap, Tanggal KK dikeluarkan dan Nomor KK.

Isi Surat : Nama Organisasi, Nomor, Tanggal dan Perihal Surat Organisasi, Jabatan Pemohon Dalam Organisasi, Nama Notaris Pemberi Akta Pendirian, Nomor Akta Pendirian Notaris, Nama Notaris Perubahan Akta Terakhir, Nomor Akta Perubahan Notaris, Nama dan Nomor Berita Acara, Alamat SPPT-PBB, Pihak Pemberi Sewa, Tanggal Mulai dan Selesai Sewa serta Nomor dan Tanggal Registrasi Surat.

2. SK Domisili Perusahaan/Yayasan/Koperasi

Persyaratan : Foto/Scan KTP, KK, Surat Pengantar RT dan RW, Bukti Lunas PBB Tahun Terakhir, Surat Keterangan Pemberitahuan Tetangga, Sertifikat/Akte Sewa Bangunan, Berita Acara Pembentukan/Akta Notaris, Surat Pernyataan Tidak Menjual Alkohol (khusus usaha cafe dan restoran, bermaterai), IMB dan Keterangan Rencana Kota.

Data Pemohon : NIK Pemohon, Nama, Tempat dan tanggal lahir, Agama, Masa Berlaku KTP, Alamat Lengkap, Tanggal KK dikeluarkan dan Nomor KK.

Isi Surat : Jabatan Pemohon dalam Perusahaan , Nama Perusahaan, Alamat Lengkap Kantor, Nama Notaris Pemberi Akte Pendirian, Nomor Akte Pendirian Notaris, Bidang Usaha, Jumlah Pegawai, Jam Kerja dan Tanggal dan Nomor Registrasi.

3. SK Domisili Sementara

Persyaratan : Foto/Scan KTP, KK, Surat Pernyataan yang bersangkutan dan Surat Pengantar RT/RW

Data Pemohon : NIK Pemohon, Nama Pemohon, Masa Berlaku KTP, Nomor KK, Tanggal KK dikeluarkan, Alamat Lengkap Pemohon, Tempat dan Tanggal Lahir, Jenis Kelamin, Golongan Darah, Agama, Status, Pekerjaan, Kewarganegaraan dan Status Hubungan Keluarga.

Isi Surat : Nama Kepala Keluarga, Nomor dan Tanggal Surat Pengantar RT/RW dan Lama Tinggal.

c. Surat Keterangan Tidak Mampu

Aplikasi yang digunakan untuk mengurus surat keterangan tidak mampu (SKTM) terbagi atas empat yakni;

1. **SKTM Kesehatan**, adalah surat yang di berikan pemerintah untuk warga yang kurang mampu yang bisa di bawa untuk berobat saat di rumah sakit. Surat itu bisa sedikit meringankan biaya pengobatan bagi warga yang kurangmampu. Atau bahkan biaya pengobatan warga tersebut dijamin oleh kartu tersebut.

Persyaratan : Foto/Scan KTP, KK, Surat Pengantar RT dan RW serta Surat Pernyataan Orang Tua/Wali/Yang Bersangkutan.

Data Pemohon : NIK Pemohon, Nama Pemohon, Masa Berlaku KTP, Nomor KK, Tanggal KK dikeluarkan, Alamat Lengkap Pemohon, Tempat dan Tanggal Lahir, Jenis Kelamin, Golongan Darah, Agama, Status, Pekerjaan, Kewarganegaraan dan Status Hubungan Keluarga.

Isi Surat : Nama Kepala Keluarga, Nomor dan Tanggal Surat Pengantar RT/RW dan Tempat Permohonan Pengobatan.

2. **SKTM PBB**, adalah surat yang di berikan pemerintah untuk warga yang kurang mampu yang digunakan untuk permohonan pengurangan pajak bumi dan bangunan yang dikenakan kepada masyarakat tersebut.

Persyaratan : Foto/Scan KTP, KK, Surat Pengantar RT dan RW serta Surat Pernyataan Orang Tua/Wali/Yang Bersangkutan.

Data Pemohon : NIK Pemohon, Nama Pemohon, Masa Berlaku KTP, Nomor KK, Tanggal KK dikeluarkan, Alamat Lengkap Pemohon, Tempat dan Tanggal Lahir, Jenis Kelamin, Golongan Darah, Agama, Status, Pekerjaan, Kewarganegaraan dan Status Hubungan Keluarga.

Isi Surat : Nomor Objek Pajak, Alasan Pengurangan PBB, Nomor dan Tanggal Surat Pengantar RT/RW dan Nama Kepala Keluarga.

3. **SKTM PMKS** , adalah surat yang di berikan pemerintah untuk warga yang kurang mampu yang termasuk dalam Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial seperti Ketelantaran, Kecacatan, Ketunaan Sosial, Keterbelakangan, Keterasingan/Ketertinggalan dan bencana alam maupun bencana sosial.

Persyaratan : Foto/Scan KTP, KK, Surat Pengantar RT dan RW serta Surat Pernyataan Orang Tua/Wali/Yang Bersangkutan.

Data Pemohon : NIK Pemohon, Nama Pemohon, Masa Berlaku KTP, Nomor KK, Tanggal KK dikeluarkan, Alamat Lengkap Pemohon, Tempat dan Tanggal Lahir, Jenis Kelamin, Golongan Darah, Agama, Status, Pekerjaan, Kewarganegaraan dan Status Hubungan Keluarga.

Isi Surat : Nama Kepala Keluarga, Nomor dan Tanggal Surat Pengantar RT/RW serta Alasan Pembuatan Surat.

4. **SKTM Pendidikan**, adalah surat yang di berikan pemerintah untuk warga yang kurang mampu untuk melanjutkan pendidikan ke sekolah-sekolah atau perguruan tinggi.

Persyaratan : Foto/Scan KTP, KK, Surat Pengantar RT dan RW serta Surat Pernyataan Orang Tua/Wali/Yang Bersangkutan.

Data Pemohon : NIK Pemohon, Nama Pemohon, Masa Berlaku KTP, Nomor KK, Tanggal KK dikeluarkan, Alamat Lengkap Pemohon, Tempat dan Tanggal Lahir, Jenis Kelamin, Golongan Darah, Agama, Status, Pekerjaan, Kewarganegaraan dan Status Hubungan Keluarga

Isi Surat ; Nama Kepala Keluarga, Nama Siswa, Tempat dan Tanggal Lahir Anak, Nomor dan Tanggal Surat Pengantar RT/RW dan Nama Sekolah.

d. Surat Keterangan

Dalam menu ini terdapat beberapa pilihan jenis surat yakni; Surat Keterangan Biodata Kependudukan, Surat Keterangan Kelakuan Baik, Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Belum Mempunyai Rumah, dan Surat Keterangan Belum Menikah.

1. Surat Keterangan Bioadata Kependudukan

Persyaratan : Fotokopi/Scan KTP, KK, Surat Pengantar RT dan RW, Surat Pernyataan Orang Tua/Wali/Yang Bersangkutan dan Akte Kelahiran.

Data Pemohon : NIK Pemohon, Nama Pemohon, Masa Berlaku KTP, Nomor KK, Tanggal KK dikeluarkan, Alamat Lengkap Pemohon, Tempat dan Tanggal Lahir, Jenis Kelamin, Golongan Darah, Agama, Status, Pekerjaan, Kewarganegaraan dan Status Hubungan Keluarga

Isi Surat : Nama Kepala Keluarga, Nomor dan Tanggal Surat Pengantar RT/RW serta Alasan Pembuatan Surat.

2. Surat Keterangan Kelakuan Baik

Persyaratan : Fotokopi/Scan KTP, KK dan Surat Pengantar RT dan RW

Data Pemohon : NIK Pemohon, Nama Pemohon, Masa Berlaku KTP, Nomor KK, Tanggal KK dikeluarkan, Alamat Lengkap Pemohon, Tempat dan Tanggal Lahir, Jenis Kelamin, Golongan Darah, Agama, Status, Pekerjaan, Kewarganegaraan dan Status Hubungan Keluarga.

Isi Surat : Nama Kepala Keluarga, Nomor dan Tanggal Surat Pengantar RT/RW serta Alasan Pembuatan Surat.

3. **Surat Keterangan Usaha**, atau biasa disingkat SKU merupakan suatu syarat bagi pengusaha kecil dan mikro untuk mengajukan kredit di bank atau lembaga keuangan lainnya.

Persyaratan : Foto/Scan KTP, KK, Surat Pengantar RT/RW, Foto Usaha dan Bukti Lunas PBB Tahaun Berjalan.

Data Pemohon : NIK Pemohon, Nama Pemohon, Masa Berlaku KTP, Nomor KK, Tanggal KK dikeluarkan, Alamat Lengkap Pemohon, Tempat dan Tanggal Lahir, Jenis Kelamin, Golongan Darah, Agama, Status, Pekerjaan, Kewarganegaraan dan Status Hubungan Keluarga

Isi Surat : Nama Kepala Keluarga, Nomor dan Tanggal Surat Pengantar RT/RW, Alasan Pembuatan Surat dan Alamat Lengkap Tempat Usaha.

4. Surat Keterangan Belum Mempunyai Rumah

Persyaratan : Foto/Scan KTP, KK, Surat Pengantar RT/RW dan Surat Pernyataan Orang Tua/Wali/Yang Bersangkutan.

Data Pemohon : NIK Pemohon, Nama Pemohon, Masa Berlaku KTP, Nomor KK, Tanggal KK dikeluarkan, Alamat Lengkap Pemohon, Tempat dan Tanggal Lahir, Jenis Kelamin, Golongan Darah, Agama, Status, Pekerjaan, Kewarganegaraan dan Status Hubungan Keluarga.

Isi Surat : Nama Kepala Keluarga, Nomor dan Tanggal Surat Pengantar RT/RW serta Alasan Pembuatan Surat.

5. Surat Keterangan Belum Menikah, adalah surat yang menjelaskan bahwa seseorang belum pernah menikah. Surat ini biasanya dibuat untuk memenuhi beberapa syarat/persetujuan yang dibutuhkan oleh seseorang untuk melamar kerja, memenuhi tugas dinas, mendapatkan jabatan

tertentu di sebuah instansi/lembaga, atau juga untuk mengurus sesuatu yang bersifat administratif di organisasi tertentu.

Persyaratan : Foto/Scan KTP, KK, Akte Kelahiran, Surat Pengantar RT/RW dan Surat Pernyataan Orang Tua/Wali/Yang Bersangkutan.

Data Pemohon : NIK Pemohon, Nama Pemohon, Masa Berlaku KTP, Nomor KK, Tanggal KK dikeluarkan, Alamat Lengkap Pemohon, Tempat dan Tanggal Lahir, Jenis Kelamin, Golongan Darah, Agama, Status, Pekerjaan, Kewarganegaraan dan Status Hubungan Keluarga.

Isi Surat : Nama Kepala Keluarga, Nomor dan Tanggal Surat Pengantar RT/RW serta Alasan Pembuatan Surat.

e. Pengantar RT/RW

Menu ini adalah menu dimana masyarakat mengunggah surat pengantar dari RT/RW.

f. Surat Keterangan Kelahiran

Menu ini adalah menu yang digunakan untuk mengurus surat kelahiran, dalam menu ini terdapat dua pilihan yaitu

1. Surat Kelahiran Kurang dari 60 hari

Persyaratan : Foto/Scan KTP, KK, Surat Pengantar RT dan RW serta Surat Orang Tua.

Data Pemohon : NIK Pemohon, Nama Pemohon, Tempat dan Tanggal Lahir, Jenis Kelamin, Nama Lengkap Ibu dan Ayah serta Alamat Lengkap.

Isi Surat : Hari Lahir, Jam Lahir, Tempat Lahir, Tanggal Nikah dan Nomor Buku Nikah.

2. Surat kelahiran lebih dari 60 hari.

Persyaratan : Foto/Scan KTP, KK, Surat Pengantar RT dan RW, Surat Nikah Orang Tua yang Bersangkutan serta Surat Keterangan Kelahiran dari Bidan/Rumah Sakit/Paraji.

Data Pemohon : NIK dan Nama Pemohon, Masa Berlaku KTP, Nomor KK, Tanggal KK Dikeluarkan, Alamat Lengkap, Tempat dan Tanggal Lahir, Jenis Kelamin, Nama lengkap Ayah dan Ibu, NIK Ayah dan Ibu, Nomor Surat Nikah, Tanggal Surat Nikah serta Nomor KK Orang Tua.

Isi Surat : Hari Lahir, Jam Lahir, Tempat Lahir, Tanggal Nikah dan Nomor Buku Nikah

g. Surat Keterangan Kematian

Menu ini adalah menu yang digunakan untuk mengurus surat kematian, dalam menu ini terdapat dua pilihan yaitu Surat Kematian Kurang dari 30 Hari dan Surat Kematian Lebih dari 30 Hari.

1. Surat Keterangan Kematian Kurang dari 30 Hari

Persyaratan : Foto/Scan KK, Surat Pengantar RT dan RW serta Surat Keterangan Kematian dari Dokter/Kepolisian.

Data Pemohon : NIK dan Nama Pemohon, Jenis Kelamin, Tempat dan Tanggal lahir, Status, Kewarganegaraan, Pekerjaan, Agama, Alamat Lengkap dan Nomor KK.

Isi Surat : Umur, Hari, Tanggal dan Tempat Kematian, Sebab Kematian, Yang Menentukan Kematian, Hubungan dengan Yang melapor serta Nama Yang melapor.

2. Surat Keterangan Kematian Lebih dari 30 Hari

Persyaratan : Foto/Scan KK, Surat Pengantar RT dan RW serta Surat Keterangan Kematian dari Dokter/Kepolisian.

Data Pemohon : NIK dan Nama Pemohon, Jenis Kelamin, Tempat dan Tanggal lahir, Status, Kewarganegaraan, Pekerjaan, Agama, Alamat Lengkap dan Nomor KK.

Isi Surat : Nama Kepala keluarga, Nomor Surat Pengantar RT/RW, Tanggal Surat Pengantar RT/RW, Nama Almarhum/Almarhumah, Waktu dan Tempat Meninggal serta Alasan Pembuatan Surat.

h. Surat Pengantar

Dalam menu ini hanya terdapat satu jenis surat pengantar, yaitu Surat Pengantar Numpang Akad. Surat Pengantar Numpang Akad ini adalah surat yang dibuat jika akad nikah akan digelar di area domisili calon pengantin wanita (CPW) maka calon pengantin pria perlu mengurus surat. Jika akad nikah digelar bukan di area domisili CPW maupun calon pengantin pria (CPP) maka dua-duanya perlu mengurus surat pengantar ini dan kemudian diajukan ke KUA.

Persyaratan : Foto/Scan KTP, KK, Surat Pengantar RT dan RW, Surat Pernyataan Yang Bersangkutan (bermaterai) serta Pas Foto.

Data Pemohon : NIK dan Nama Pemohon, Jenis Kelamin, Tempat dan Tanggal Lahir, Pekerjaan, Kewarganegaraan, Agama, Alamat Lengkap, Nama lengkap Ayah dan Ibu.

Isi Surat : Bin/Binti, Status Perkawinan Pria dan Wanita, Nama Alias Ayah dan Data lengkap Ayah.

i. Template Dokumen

Menu ini adalah menu yang digunakan aparat kelurahan untuk mengunggah data mengenai kegiatan yang dilaksanakan oleh kelurahan, seperti daftar hadir pertemuan rapat; memo; proposal kegiatan lingkungan; absen; tanda terima; laporan kegiatan; notulen dan berita acara.

3. Data Surat

Menu ini berisi tentang data surat-surat yang sedang diproses maupun selesai diproses menggunakan e-government kelurahan.

4. Daftar Surat Menunggu Persetujuan

Menu ini adalah menu yang gunakan untuk menyetujui surat-surat yang diajukan oleh masyarakat.

5. Jadwal Kegiatan

Menu ini adalah menu yang berisikan data kegiatan-kegiatan kelurahan.

IV.2.3 Efektivitas Penerapan e-government kelurahan di Kantor Kelurahan Karampuang.

Untuk mengetahui efektivitas penerapan e-government kelurahan di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar, peneliti menggunakan indikator pengukuran efektivitas menurut Gibson untuk lebih memudahkan dalam memahami permasalahan yang diteliti. Indikator pengukuran efektivitas menurut Gibson yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, keadaptasian, dan kelangsungan hidup. Hal-hal tersebut diatas akan dianalisis berdasarkan hasil wawancara peneliti sebagaimana diuraikan lebih lanjut dibawah ini:

1. Produksi

Produksi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran keluaran utama organisasi. Ukuran produksi mencakup keuntungan, penjualan, pangsa pasar, dokumen yang diproses, rekanan yang dilayani, dan sebagainya. Ukuran ini berhubungan secara langsung dengan yang dikonsumsi oleh pelanggan dan rekanan organisasi yang bersangkutan.

Produksi yang peneliti maksud adalah maksimalnya pelayanan yang diberikan kantor lurah setelah menggunakan e-government kelurahan. Produksi yang dilakukan oleh Kantor Kelurahan Karampuang dalam menerapkan e-government kelurahan dijelaskan pada hasil wawancara penulis dengan Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum Kelurahan Karampuang Bapak Rendra Beliau menjelaskan bahwa:

“sejauh ini data kongkret terkait seberapa banyak masyarakat yang sudah merasakan program e-government kelurahan ini kami belum rekap, yang jelas kurang lebih setiap pelayanan kita itu melalui e-government kelurahan. Produk-produk yang diterbitkan melalui e-government kelurahan mulai dari pelayanan kependudukan, misalnya KTP, KK, Surat Keterangan Pindah, Domisili. Kemudian dari kesejahteraan rakyat yaitu surat keterangan tidak mampu, surat warisan, surat keterangan usaha dan masih banyak lagi.”

(hasil wawancara pada tanggal 8 januari 2015)

Hal yang berbeda di ungkapkan oleh salah satu masyarakat kelurahan karampuang yang bernama Sri Rezky. Beliau mengungkapkan bahwa:

“Menurut saya program e-government kelurahan itu sebenarnya bertujuan untuk mempermudah pelayanan kepada masyarkat, tetapi saya sebagai masyarakat merasakan antar pelayanan manual dengan e-government kelurahan. Seharusnya setiap masyarakat bisa mengajukan permohonan apapun tanpa harus ke kelurahan tetapi saya sebagai masyarakat belum terlalu merasakan banyak perubahan”.

(hasil wawancara pada tanggal 3 desember 2014)

Berikut adalah Tabel Hasil Produksi Kelurahan menggunakan E-government Kelurahan sejak Agustus 2014 sampai Awal Januari 2015 :

Tabel IV.2 Tabel Hasil Produksi Layanan Melalui E-government Kelurahan

NO	Jenis Layanan	Nama Surat	Jumlah Produksi	Ket.
1	Registrasi Surat	Permohonan KK	1	
		Ahli Waris		
		Pertanahan		
		Pensiunan		
		Pindah Keluar	5	
		Pemberitahuan Tetangga untuk IMB		
		Permohonan KTP		
		Pindah Datang	4	
2	Surat Keterangan Domisili	SK Domisili Organisasi/LSM		
		SK Domisili Perusahaan/ Yayasan/Koperasi		
		SK Domisili Sementara	16	
3	Surat Keterangan Tidak Mampu	SKTM Kesehatan		
		SKTM PBB		
		SKTM PMKS		
		SKTM Pendidikan	3	
4	Surat Keterangan	SK Biodata Kependudukan		
		SK Kelakuan Baik	4	
		SK Usaha	6	
		SK Belum Mempunyai Rumah	3	
		SK Belum Menikah	13	
5	Surat Keterangan Kelahiran	Surat Kelahiran Kurang dari 60 Hari		
		Surat Kelahiran Lebih dari 60 Hari	4	
4	Surat Keterangan Kematian	Surat Kematian Kurang dari 30 Hari		
		Surat Kematian Lebih dari 30 Hari		
5	Surat Pengantar	Surat Pengantar Numpang Akad	22	
Jumlah			81	

Sumber : Kelurahan Karampuang

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa narasumber dan data produksi tersebut diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa program e-government kelurahan sejauh ini sudah berjalan dengan baik walaupun masih banyak masyarakat yang belum mengetahuinya.

2. Efisiensi

Seperti yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, efisiensi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran penggunaan sumberdaya yang langka oleh organisasi. Efisiensi adalah perbandingan antara keluaran dan masukan. Ukuran efisiensi terdiri dari keuntungan dan modal, biaya per unit, pemborosan, waktu terluang, biaya per orang, dan sebagainya. Efisiensi diukur berdasarkan rasio antara keuntungan dengan biaya atau waktu yang digunakan.

Efisiensi yang peneliti maksud adalah segala pelayanan yang dilakukan melalui e-government kelurahan bisa tepat waktu dan dapat menghemat biaya dibandingkan dengan jika dikerjakan manual. Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum Kelurahan Karampuang :

“terkait penghematan anggaran, hampir 70% dari perbandingan sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi e-government kelurahan. Karena jika ada kesalahan kita langsung bisa koreksi di aplikasinya. Kalau penghematan waktu, lebih cepat setelah menggunakan e-government kelurahan. Cuma namanya juga e-government kelurahan menggunakan jaringan jadi mungkin dia punya sedikit kelemahan jika ada gangguan jaringan”.

(hasil wawancara pada tanggal 8 januari 2015)

Hal serupa disampaikan oleh Murni salah satu masyarakat yang berdomisili di Kelurahan Karampuang :

“biasanya sebelum adanya sistem pelayanan yang baru, butuh waktu minimal setengah jam untuk menunggu proses penyelesaian surat, tapi saat ini cukup 10 sampai 15 menit maka surat sudah jadi”.

(hasil wawancara pada tanggal 5 januari 2015)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber yang bersangkutan, dapat disimpulkan bahwa program e-government kelurahan jika di nilai dari tingkat efisiennya maka sudah efisien.

3. Kepuasan

Kepuasan sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawan anggotanya. Ukuran kepuasan meliputi sikap karyawan, penggantian karyawan, absensi, kelambanan, keluhan, kesejahteraan, dan sebagainya.

Kepuasan yang peneliti maksud adalah apakah masyarakat sudah puas dengan pelayanan aparat kelurahan setelah menggunakan e-government kelurahan. Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum Kelurahan Karampuang :

“tanggapan masyarakat sangat baik, sangat positif karena dia merasa terlayani secara maksimal dan cepat. Kalau keluhan ya karena adanya gangguan jaringan”.

(hasil wawancara pada tanggal 8 januari 2015)

Hal serupa disampaikan oleh salah satu masyarakat kelurahan Karampuang yang bernama Murni :

“saya baru mengetahui program ini, tapi saya cukup puas dengan pelayanan yang diberikan kelurahan. Meskipun saat ini kami harus datang ke kelurahan dulu baru bisa dilayani menggunakan komputer tapi kedepannya saya harap kami sudah bisa memiliki username dan password tersendiri agar bisa melakukan permohonan di rumah”.

(hasil wawancara pada tanggal 5 januari 2015)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa masyarakat Kelurahan Karampuang sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan aparat kelurahan menggunakan program e-government kelurahan.

4. Keadaptasian

Keadaptasian sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggapan organisasi terhadap perubahan eksternal dan internal.

Perubahan-perubahan eksternal seperti persaingan, keinginan pelanggan, kualitas produk dan sebagainya, serta perubahan internal seperti ketidakefisienan, ketidakpuasan, dan sebagainya merupakan adaptasi terhadap lingkungan. Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kelurahan Karampuang :

“jadi ini kita juga agak sedikit terkendala mengenai pengaplikasian pogram ini. Tapi kendala itu dapat diatasi dengan adanya pelatihan yang diselenggarakan oleh pemerintah kota Makassar yang bekerja sama dengan PT.Telkom dimana PT.Telkom memberikan utusan untuk melakukan pelatihan bagi aparat kelurahan. Alhamdulillah dengan adanya pelatihan tersebut para aparat kelurahan bisa mengaplikasikan program ini dengan baik dan lancar”.

(hasil wawancara pada tanggal 8 Januari 2015)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa aparat kelurahan sudah bisa beradaptasi dengan

program e-government kelurahan yang berbasis IT ini, karena pada umumnya pegawai telah diberikan pelatihan pemanfaatan e-government kelurahan.

5. Kelangsungan Hidup

Kelangsungan hidup sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggung jawab organisasi/perusahaan dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

Kelangsungan hidup yang peneliti maksud adalah bagaimana program e-government kelurahan dapat terus bertahan guna membantu pelayanan kepada masyarakat. Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Bapak Rendra selaku Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum:

“kami harap kedepannya sebagai aparat kelurahan, program ini bisa berjalan sebagaimana mestinya atau dapat berjalan terus dengan mengikuti perubahan zaman di era modern, targetnya supaya pelayanan kepada masyarakat semaik baik dan memuaskan. Semoga program ini bisa berjalan baik di kelurahan dan masyarakat bisa terlayani dengan waktu yang efisien dan hemat biaya”.

(hasil wawancara pada tanggal 5 januari 2015)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa program e-government kelurahan akan tetap bertahan jika ada kemauan yang kuat dari aparat kelurahan dan masyarakat untuk terus menggunakannya.

IV.2.4 Faktor-faktor yang Mendukung dan Menghambat \Penerapan e-government kelurahan di Kantor Kelurahan Karampuang

Pada dasarnya setiap faktor bisa mendukung maupun menghambat, tergantung dilihat dari sisi mana. Adapun faktor-faktor dibawah ini di pisahkan antara pendukung dan penghambat sesuai dengan hasil penelitian yang terjadi di lapangan.

1. Faktor Pendukung

a. Infrastruktur Telekomunikasi

Dalam level pelaksanaannya perangkat keras seperti komputer, jaringan, dan infrastruktur akan menjadi faktor teramat penting dalam penerapan e-Government. Secara ideal memang harus tersedia infrastruktur yang dapat menunjang target atau prioritas pengembangan e-government yang telah disepakati. Namun secara pragmatis harus pula dipertimbangkan telekomunikasi di lokasi terkait. Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kelurahan Karampuang Bapak Andi Supriadi :

“terkait sarana dan prasarana yang dapat mendukung program e-government kelurahan ini, sebenarnya kelurahan kami sudah cukup terwadahi, akan tetapi lebih baik lagi jika komputer di tambah demi mendukungnya pelayanan yang cepat dan tepat. Karena saat ini kami hanya memiliki 3 unit komputer saja, selain itu saat ini untuk mengakses aplikasi e-government kelurahan kami masih menggunakan modem yang menggunakan kuota, sehingga masih agak terbatas”.

(hasil wawancara pada tanggal 5 januari 2015)

Hal tersebut diatas di dukung oleh hasil pengamatan peneliti, yakni terdapat infrastruktur berupa 3 perangkat komputer dan 1 buah

modem wifi yang di gunakan untuk mengelola program e-government kelurahan.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan tersebut diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa infrastruktur telekomunikasi dalam penerapan e-government kelurahan di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar sudah cukup memadai, namun demikian perlu juga adanya penambahan sarana yang diperlukan.

b. Ketersediaan Dana dan Anggaran

Sangat jelas terlihat bahwa sekecil apapun inisiatif e-government yang akan diterapkan, hal itu membutuhkan sejumlah sumber daya financial untuk membiayainya. Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Bapak Andi Supriadi selaku Kepala Kelurahan Karampuang :

“kami pihak kelurahan tidak mengeluarkan biaya dalam menerapkan e-government kelurahan ini, alat ini disediakan oleh Pemerintah Kota Makassar dalam menunjang program Makassar Smart City yang menjadi visi dari Walikota yang belum lama ini dilantik”.

(hasil wawancara pada tanggal 5 januari 2015)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam menerapkan program e-government kelurahan ini Pemerintah Kota Makassar sudah menyediakan dana dan anggaran yang cukup, oleh karena itu pihak Kelurahan tidak perlu mengeluarkan dana lagi.

2. Faktor Penghambat

a. Kesiapan Sumber Daya Manusia Pemerintah

Yang akan menjadi “pemain utama” atau subyek di dalam inisiatif e-government pada dasarnya yang bekerja di lembaga pemerintahan, sehingga tingkat kompetensi dan keahlian mereka akan sangat mempengaruhi performa penerapan e-government. Semakin tinggi tingkat *information literacy* SDM di pemerintah, semakin siap mereka untuk menerapkan konsep e-government. Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Bapak Zulfikar Lutfi selaku Sekretaris Lurah:

“awalnya memang beberapa staf kelurahan kami yang umurnya sudah bisa di bilang agak tua untuk mengerti cara mengoperasikan komputer ataupun untuk mengakses internet, tapi dengan adanya pelatihan yang diberikan oleh PT.Telkom ya saya rasa staf kelurahan sudah bisa sedikit demi sedikit menyesuaikan”.

(hasil wawancara pada tanggal 8 januari 2015)

Hal tersebut diatas didukung oleh hasil pengamatan peneliti, yakni saat ini jumlah aparat kelurahan yang dapat mengelola program e-government kelurahan yang berbasis IT ini yaitu 5 orang dan yang memiliki akun untuk log-in e-government kelurahan ada 6 orang.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa saat ini aparat kelurahan sudah bisa menyesuaikan diri dengan program e-government kelurahan meskipun masih perlu diadakannya pelatihan yang bisa meningkatkan kemampuan mereka dalam mengelolanya.

b. Perubahan Paradigma

Pada hakikatnya penerapan e-government termasuk e-government kelurahan merupakan suatu proyek *change management* yang membutuhkan adanya keinginan untuk mengubah paradigma dan cara berpikir. Perubahan paradigma ini akan bermuara pada dibutuhkannya kesadaran dan keinginan untuk mengubah cara kerja, bersikap, perilaku, dan kebiasaan sehari-hari. Jika para pimpinan dan karyawan di pemerintahan tidak mau berubah, maka dapat dikatakan bahwa yang bersangkutan belum siap untuk menerapkan konsep e-government.

Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Bapak Zulfikar Lutfi selaku Sekretaris Lurah :

“seharusnya sebelum ada program ini yang perlu dipertanyakan apakah masyarakat dan aparat sudah siap dengan perubahan yang ada, harusnya kan yang perlu diubah pemikirannya itu bisa dimulai dari masyarakat dulu, karena percuma jika program ini dicanangkan tapi masyarakat belum ingin berpindah ke pengurusan administrasi kependudukan melalui IT ini”.

(hasil wawancara pada tanggal 29 desember 2014)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa perlu adanya kesadaran dan keinginan dari pihak kelurahan dan masyarakat dalam menerapkan program e-government kelurahan ini.

c. Perangkat Hukum

Konsep e-government sangat terkait dengan usaha penciptaan dan pendistribusian data/informasi dari satu pihak ke pihak lain, masalah keamanan data/informasi dan hak cipta intelektual, misalnya,

akan merupakan hal yang perlu dilindungi oleh undang-undang atau peraturan hukum yang berlaku. Pemerintah harus memiliki perangkat hukum yang dapat menjamin terciptanya mekanisme e-government yang kondusif. Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Bapak Andi Supriadi selaku Kepala Kelurahan :

“program ini kan baru di jadikan percontohan di 1 Kecamatan yaitu Kecamatan Panakkukang dimana terdapat 11 Kelurahan di dalamnya, salah satunya kelurahan kami. Karena program ini sampai saat ini masih percontohan maka belum ada peraturan walikota yang dengan secara langsung menyatakan aturan keberlangsungan program ini, saya rasa jika sudah ada aturan yang tertulis mengenai e-government kelurahan ini maka pihak kelurahan akan lebih meningkatkan keefektifan penerapan program tersebut”.

(hasil wawancara pada tanggal 5 januari 2015)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa belum adanya perangkat hukum mengenai e-government kelurahan, sehingga program ini belum bisa efektif sebagaimana yang diinginkan.

Adapun pendekatan yang peneliti gunakan adalah pencapaian tujuan dimana pengertian dari pencapaian tujuan itu sendiri adalah organisasi efektif sampai sejauh organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Maka untuk melihat e-government kelurahan efektif jika dilihat dari segi pencapaian tujuan dibutuhkan tujuan yang jelas. Tujuan yang jelas disini adalah untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Karampuang.

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Dari beberapa pembahasan dan serangkaian hasil analisis yang telah penulis lakukan di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Bahwa penerapan e-government kelurahan di Kantor Kelurahan Karampuang di ukur dengan segi efektivitas dengan menggunakan kriteria pengukuran efektivitas menurut Gibson yaitu Produksi, Efisiensi, Kepuasan, Keadaptasian dan Kelangsungan Hidup telah cukup efektif. Hal tersebut terbukti dengan terpenuhinya indikator tersebut di atas, saat ini pelayanan yang diberikan aparat Kelurahan Karampuang sudah cukup maksimal setelah adanya e-government kelurahan ini. Selain itu pelayanan yang diproses melalui e-government kelurahan lebih menghemat waktu dan biaya jika dibandingkan dengan manual. Masyarakat yang mendapatkan pelayanan cukup puas dengan penerapan program ini. Aparat kelurahan bisa beradaptasi dengan program yang berbasis IT ini,serta program ini kedepannya bisa lebih maksimal lagi.
2. Bahwa dalam mengukur efektivitas penerapan e-government kelurahan di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Pakkukang Kota Makassar terdapat beberapa faktor yang mendukung yaitu Infrastruktur Telekomunikasi, sejauh ini sudah cukup memadai walaupun butuh sedikit tambahan sarana. Kesiapan Sumber Daya Manusia, aparat kelurahan

sudah cukup tanggap dengan adanya program e-government kelurahan yang berbasis IT ini. Ketersediaan Dana dan Anggaran, faktor ini tidak menghambat melainkan mendukung sebab pemerintah Kota Makassar sudah cukup mewadahi sarana dan prasana yang dapat menunjang terlaksananya program ini. Serta faktor yang menghambat yaitu perangkat hukum dimana belum terdapat aturan tertulis mengenai e-government kelurahan ini sendiri serta perubahan paradigma faktor dimana belum adanya kesadaran serta keinginan untuk mengubah cara berpikir masyarakat untuk menerapkan e-government kelurahan.

V.2 Saran

1. Dalam menerapkan program e-government kelurahan ini Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar agar bisa lebih maksimal. Selain itu perlu adanya sosialisasi untuk masyarakat mengenai program e-government kelurahan agar masyarakat bisa melakukan permohonan di mana saja ia berada karena program ini berbasis IT.
2. Sehubungan dengan faktor yang menghambat penerapan e-government kelurahan yaitu faktor kesiapan sumber daya manusia pemerintah, maka perlu adanya penambahan pegawai dengan umur yang lebih muda dan gesit serta bisa mengoperasikan komputer.
3. Selain itu perlu adanya pelatihan lagi agar pegawai kelurahan bisa terus meningkatkan kemampuan dalam mengelola program tersebut. Perlu adanya perangkat hukum yang mengatur program e-government kelurahan ini.

4. Hal yang penting yang perlu diperhatikan lainnya adalah perubahan paradigma baik dari aparat kelurahan maupun masyarakat.
5. Serta perlu adanya tambahan infrastruktur telekomunikasi dalam hal ini komputer dan modem yang pada saat ini kuotanya masih terbatas agar bisa diganti dengan yang *unlimited*.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku

Achmad, Badu. dkk. Modul Mata Kuliah. 2013. ***Electronic Government (e-Govt)***. Makassar:Universitas Hasanuddin.

Chatab, Nevizond. 2007. ***Profil Budaya Organisasi***. Bandung:Alfabeta.

Darsono & Siswandoko, Tjatjuk. 2011. ***Sumber Daya Manusia Abad 21***. Jakarta:Nusantara Consulting.

Indrajit, Richardus Eko. 2002. ***Electronic Government***. Yogyakarta:Andi.

_____ dkk. 2005. ***E-GOVERNMENT IN ACTION, Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia***. Yogyakarta:Andi.

Indrawijaya, Adam Ibrahim. 2010. ***Teori, Perilaku dan Budaya Organisasi***. Bandung:Refika Aditama.

Pasolong, Harbani. 2012. ***Metode Penelitian Administrasi***. Bandung:Alfabeta.

Sedarmayanti. 2001. ***Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja***. Bandung:Mandar Maju.

Sugiyono. 2013. ***Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D***. Bandung:Alfabeta.

Sutrisno, Edy. 2011. ***Budaya Organisasi***. Jakarta: Kencana.

Tika, Moh. Pabundu. 2008. ***Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan***. Jakarta:Bumi Aksara.

Dokumen-dokumen

Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika)

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government

Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 3 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Makassar

Website

Kominfo.go.id.

Pegi.layanan.go.id

http://sme.telkom.co.id/produk_detail/201

karampuang.e-pemerintahan.com

<https://www.youtube.com/watch?v=Cnp0-3V9ENc>

Lain-Lain

Jurnal Pekommas, Vol. 16 No. 3, Desember 2013.

L
A
M
P
I
R
A
N

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Siti Mutia Nurcahyani Liputo

Tempat dan Tanggal Lahir : Gorontalo, 19 Agustus 1993

Alamat : Jl. Sejati No. 5

Nomor Telepon : 085256909319

Nama Orang Tua

Ayah : Rustam Liputo

Ibu : Hj. Ram Yusuf



Pendidikan Formal

- SD Negeri 46 Kota Selatan
- SMP Negeri 1 Gorontalo
- SMA Negeri 3 Gorontalo
- Jurusan Ilmu Administrasi FISIP UNHAS

Pengalaman Organisasi

- Anggota Departemen Informasi, Komunikasi dan Kesekretariatan HUMANIS (Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi) FISIP UNHAS Periode 2012-2013
- Anggota Departemen Minat dan Bakat HUMANIS (Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi) FISIP UNHAS Periode 2013-2014
- Anggota Unit Kegiatan Mahasiswa Paduan Suara Mahasiswa (PSM) Universitas Hasanuddin